

## SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR PRIVIND PIAȚA DE CAPITAL

BANCA COMERCIALĂ ROMÂNĂ S.A. (Banca sau BCR) face accesibil prezentul document atât la sediul propriu, cât și pe pagina oficială de internet, în mod permanent.

### Definiții:

Petiția reprezintă cererea, reclamația sau sesizarea prin care se aduc la cunoștința BCR fapte de natură a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, formulată în scris și depusă la sediul BCR, la sediile secundare ale acesteia ori la sediile distribuitorilor, după caz, transmisă prin poștă sau poștă electronică ori prin sistem on-line, sau pe orice altă cale de comunicare care poate fi înregistrată pe un suport fizic sau optic (ex. telefon), prin intermediul careia un petent sau imputerniciții legali ai acestuia, care acționează exclusiv în numele petentului și fără un interes comercial propriu, își exprimă nemulțumirea cu privire la serviciul și activitatea de investiții prestate de către BCR în baza Legii nr. 297/2004, la prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al organismului de plasament colectiv (O.P.C.) sau la informațiile furnizate de entitate în urma solicitărilor de informații primite de la petenți.

*Potent* reprezintă persoana fizică sau juridică, client/investitor al Băncii, care depune o petiție către o entitate cu privire la serviciul și activitatea de investiții prestate în baza Legii nr. 297/2004;

*Petiție soluționată favorabil* reprezintă petiția în legătură cu care au fost dispuse măsuri pentru remedierea situațiilor sesizate;

*Petiție soluționată nefavorabil* reprezintă petiția în legătură cu care nu au fost dispuse niciun fel de măsuri.

### **Aspecte generale**

Toate petițiile sunt și vor fi tratate în mod egal și nu sunt impuse restricții în exercitarea drepturilor clienților.

Persoanele responsabile din cadrul Băncii vor răspunde la fiecare petiție primită într-un limbaj simplu și ușor de înțeles.

### **Modalitatea de transmitere a petițiilor**

Petițiile vor fi transmise în scris și depuse la sediul BCR sau la sediile sucursalelor BCR, după caz, pot fi transmise prin poștă sau poștă electronică ori prin sistem on-line sau pe orice altă cale de comunicare care poate fi înregistrată pe un suport fizic sau optic (ex. telefon).

Petiția trebuie să conțină următoarele informații:

- Informațiile de identificare ale persoanei care formulează petiția;
- Obiectul petiției (serviciul / activitatea reclamată sau informațiile furnizate)
- Calitatea persoanei care formulează petiția (titular/imputernicit);
- Interesul celui care formulează petiția.

Identitatea și datele de contact ale persoanei/persoanelor către care trebuie să fie transmise petițiile:

- Sediul BCR - Direcția Distribuție Retail - Biroul Suport Clienți: București, Bd. Regina Elisabeta nr. 5, Sector 3, cod poștal 030016
- [contact.center@bcr.ro](mailto:contact.center@bcr.ro)
- [www.bcr.ro](http://www.bcr.ro);

### **Procesul administrării petițiilor**

Petenții au dreptul de a primi, fie la solicitarea expresă, fie cu ocazia înaintării unei petiții, informații scrise privind procesul intern de soluționare a petițiilor.

Din momentul primirii petiției, termenul de răspuns este de maximum 30 de zile de la data înregistrării acesteia, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă. În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, Banca va informa petentul cu privire la cauzele întârzierii/stadiul de soluționare a petiției, iar termenul final de răspuns nu poate depăși cu mai mult de 15 zile termenul de 30 de zile de la înregistrarea petiției.

În cazul soluționării nefavorabile a petiției, Banca va informa petentul cu privire la dreptul acestuia de a se adresa organelor și autorităților competente și de a utiliza modalitățile de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale.

Atunci când este adoptată o soluție finală care nu răspunde/este în contradicție cu solicitarea/solicitările petentului, Banca își va susține în scris punctul de vedere, oferind explicații detaliate privind concluziile răspunsului și, după caz, a măsurilor adoptate. Banca va informa petentul cu privire la dreptul sau de a se adresa organelor și autorităților competente și de a utiliza modalitățile de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare.

Autorităților competente:

- *Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF)* - București, Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, cod poștal 050092, [office@asfromania.ro](mailto:office@asfromania.ro);
- *Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC)* - București, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1, [office@anpc.ro](mailto:office@anpc.ro).

Modalități de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor:

- *Medierea* - modalitate de soluționare alternativă a unui conflict reglementat de dispozițiile Legea nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator.
- *Arbitrajul* - modalitate de soluționare alternativă a unui conflict reglementat de dispozițiile art. 541 și urm. din noul Cod de Procedură Civilă.
- *Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL)* - orice consumator de servicii financiare nonbancare are dreptul de a apela la soluționarea alternativă a litigiilor.

În conformitate cu dispozițiile Regulamentului ASF nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar și ale OG 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, în cadrul ASF s-a creat **Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar**, denumită în continuare **SAL-FIN**, care are ca obiect principal de activitate soluționarea, prin proceduri SAL, a litigiilor dintre consumatori și entitățile autorizate, reglementate și/sau supravegheate de către ASF, după caz.

SAL-FIN este singura entitate de soluționare alternativă a litigiilor în domeniile în care ASF are competență, care organizează și administrează proceduri SAL prin care se propune sau se impune, după caz, o soluție părților.

Procedura de soluționare a litigiilor de către SAL-FIN este gratuită pentru consumator. Cheltuielile pentru efectuarea de expertize, traduceri de documente și alte probe suplimentare necesare în soluționarea litigiului sunt în sarcina părții care le solicită.

Pentru soluționarea unui litigiu cu Banca prin aplicarea procedurii SAL, consumatorul trebuie să își exprime această opțiune în mod voluntar și să se adreseze SAL-FIN în scris, direct la sediul SAL-FIN, prin poștă sau prin mijloace electronice de comunicare.

Consumatorii pot supune litigiul procedurilor SAL administrate de SAL-FIN dacă fac dovada că în prealabil au încercat să soluționeze litigiul direct cu Banca.

Categoriile de litigii ce pot fi respinse de la examinarea de către SAL-FIN:

- consumatorul nu a încercat să contacteze Banca pentru a discuta reclamația sa și nu a căutat, ca un prim pas, să rezolve diferendul direct cu BCR;
- litigiul este promovat cu rea-credință sau este ofensator;
- litigiul este sau a fost analizat anterior de către o altă entitate, de SAL sau de către o instanță judecătorească;
- consumatorul nu a prezentat reclamația către SAL-FIN în termen de un an de la data la care acesta, după caz, a prezentat reclamația Bancii sau de la data săvârșirii faptei care a dat naștere litigiului ori, în cazul faptelor continue, de la data încetării acestora;
- instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta în mod grav funcționarea eficientă a SAL-FIN;
- litigiul nu privește Banca, în calitate de entitate aflată în supravegherea ASF.

Pentru mai multe informații despre SAL-FIN puteți accesa următorul link: [www.salfin.ro](http://www.salfin.ro).

**Informarea petentului cu privire la stadiul de soluționare a petițiilor**

Aveți posibilitatea de a vă adresa Băncii solicitând informații referitoare la stadiul de soluționare a petiției/petițiilor depuse apelând Serviciul INFO BCR: 0800801BCR (0800801227).