

## Informatii specifice petitiilor referitoare la piata de capital

### Termeni

- **Petitie** – cererea, reclamatia sau sesizarea prin care se aduc la cunostinta entitatii fapte de natura a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, formulata in scris si depusa la sediile bancii, dupa caz, transmisa prin posta sau posta electronica ori prin sistem on-line, prin intermediul careia un petent sau imputernicitii legali ai acestuia, care actioneaza exclusiv in numele petentului si fara un interes comercial propriu, isi exprima nemulțumirea cu privire la serviciul si activitatea de investitii prestate in baza Legii nr. 297/2004 sau la informatiile furnizate de entitate in urma solicitarilor de informatii primite de la petenti.
- **Potent** – persoana fizica sau juridica, client/investitor al bancii, care depune o petitie catre o entitate cu privire la serviciul si activitatea de investitii prestate in baza legii nr. 297/2004.

### Modalitatea de transmitere a petitiilor

Ai posibilitatea sa depui o petitie prin urmatoarele modalitati:

- la oricare dintre unitatile Raiffeisen Bank;
- pe [www.raiffeisen.ro](https://www.raiffeisen.ro) folosind formularul online de pe pagina <https://www.raiffeisen.ro/persoane-fizice/in-sprijinul-tau/opinia-ta-conteaza>
- pe adresa de e-mail oficiala a Raiffeisen Bank: [centrala@raiffeisen.ro](mailto:centrala@raiffeisen.ro);
- pe adresa de e-mail dedicata: [mifid.office@raiffeisen.ro](mailto:mifid.office@raiffeisen.ro);
- mesaj securizat Raiffeisen Online: prin intermediul serviciului de internet banking Raiffeisen Online ne poti transmite mesaje securizate;
- prin intermediul serviciului de relatii cu clientii \*2000;
- prin posta, la adresa: Sky Tower, Calea Floreasca nr. 246C, cod postal 014476, Bucuresti.

### Petitia trebuie sa contina urmatoarele informatii:

- Informatiile de identificare a persoanei care formuleaza petitia (numele complet, CNP/CUI, adresa, numarul de telefon);
- Obiectul petitiei (serviciul/activitatea reclamata sau informatiile furnizate);
- Calitatea persoanei care formuleaza petitia (titular/imputernicit);
- Documente relevante pentru solutionarea petitiei, daca este cazul.

### Procedura de administrare a petitiilor

Toate petitiile sunt tratate in mod egal si nu sunt impuse restrictii in exercitarea drepturilor investitorilor.

Persoanele responsabile vor raspunde la fiecare petitie primita intr-un limbaj simplu si usor de inteles.

Potentii au dreptul de a primi, fie la solicitarea expresa, fie cu ocazia inaintarii unei petitii, informatii scrise privind procesul intern de solutionare a petitiilor.

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.

- 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.

În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, Raiffeisen Bank 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, Raiffeisen Bank 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/solicitarile petentului, Raiffeisen Bank își va susține în scris punctul de vedere, oferind explicații detaliate privind concluziile răspunsului și, după caz, măsurile adoptate. Raiffeisen Bank va informa petentul cu privire la dreptul său 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.

#### **Autorități 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).

Pentru soluționarea diferendelor consumatorilor de servicii financiare nonbancare pot apela la serviciile **Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN)**, entitate înființată de A.S.F., cu sediul în București, Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, cod poștal 050092, [office@salfin.ro](mailto:office@salfin.ro), care are misiunea de a organiza și soluționa, prin proceduri SAL, litigiile dintre consumatori și comercianți.

Misiunea SAL-FIN este de a organiza soluționarea extrajudiciară a litigiilor financiare non bancare în materie de consum, interne și transfrontaliere, prin colaborarea cu experți în domeniul financiar bancar, în mod echilibrat, într-un termen rezonabil și fără costuri pentru consumator, în funcție de procedura aleasă de parti și pot propune sau impune o variantă de soluționare a litigiului.

Procedurile de soluționare a litigiilor (SAL) pot fi accesate pe site-ul [www.salfin.ro](http://www.salfin.ro).

Orice investitor are dreptul de a se adresa SAL-FIN în conformitate cu dispozițiile Regulamentului ASF nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar non bancar și a OG nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți. Procedurile de soluționare a litigiilor (SAL) pot fi accesate pe site-ul [www.salfin.ro](http://www.salfin.ro).

Procedurile administrate si organizate de catre SAL-FIN nu aduc atingere:

- a) prevederilor Legii nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator, cu modificarile si completarile ulterioare;
- b) prevederilor OG nr. 27/2002 privind reglementarea activitatii de solutionare a petitiilor, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 233/2002;
- c) dreptului persoanei de a se adresa instantelor judecatoresti competente, precum si informarii consumatorilor cu privire la caile de atac extrajudiciare continute in alte acte normative ce transpun acte juridice ale Uniunii Europene.

Consumatorul poate apela la oricare dintre aceste căi de soluționare a aspectelor reclamate, fără a se exclude una pe cealaltă, cu excepția cazurilor expres prevăzute de OG nr. 38/2015.

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

### **Informarea petentului cu privire la stadiul de solutionare a petitiilor**

Petentii vor primi prin SMS (pe numarul de telefon mobil inregistrat in evidentele bancii) un numar de inregistrare pentru petitia transmisa printr-una din modalitatile enumerate anterior, pentru un acces rapid la stadiul acesteia.

Petentii pot solicita informatii referitoare la stadiul de solutionare a petitiilor emise :

- la unitatile Raiffeisen Bank
- prin intermediul serviciului relatii cu clientii.

### **Modalitatea de transmitere a raspunsului catre petent**

Petentul care a initiat sesizarea va primi raspunsul prin modalitatea aleasa sau, in cazul in care petentul nu specifica modalitatea de primire a raspunsului, raspunsul se transmite prin modalitatea in care a fost primita petitia de catre Raiffeisen Bank S.A, cu precizarea ca, in ambele cazuri, adresa la care se va trimite raspunsul va fi cea declarata in relatia cu banca.