

Document informativ privind procesul de solutionare al petitiilor in cadrul S.A.I. raiffeisen Asset Management S.A.

Ce reprezinta petitia?

Petitia reprezinta cererea, reclamatia sau sesizarea prin care se aduce la cunostinta SAI Raiffeisen Asset Management S.A. fapte de natura a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, prin care acesta isi exprima nemulțumirea cu privire la serviciul si activitatea de investitii prestate de catre SAI Raiffeisen Asset Management S.A. sau la informatiile furnizate de SAI Raiffeisen Asset Management S.A. in urma solicitarilor de informatii primite de la petenti.

Cum putem adresa o petitie?

Petitia trebuie formulata in scris si depusa la sediul SAI Raiffeisen Asset Management S.A. sau la agentiile distribuitorului Raiffeisen Bank, transmisa prin posta sau posta electronica ori prin sistem on-line.

- ✓ Sediul SAI Raiffeisen Asset Management S.A.: Calea Floreasca nr. 246 D, etaj II, camera nr.2, sector 1, Bucuresti, cod 014476
- ✓ office@raiffeisenfonduri.ro
- ✓ Formular online pe site-ul www.raiffeisenfonduri.ro

Ce trebuie mentionat intr-o petitie?

- Calitatea persoanei care formuleaza petitia (titular/imputernicit).
- Interesul celui care formuleaza petitia.
- Informatiile necesare in vederea stabilirii motivului pentru care a fost inaintata petitia (faptele de natura a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, motivul nemulțumirii cu privire la serviciul si/sau activitatea de administrare de investitii sau informatiile furnizate de entitate in urma solicitarilor de informatii primite de la petenti).

In cat timp se solutoneaza o petitie?

Din momentul primirii petitiei, termenul de raspuns este de 30 de zile de la data inregistrarii acesteia, indiferent daca solutia este favorabila sau nefavorabila. In situatia in care aspectele sesizate prin petitie necesita o cercetare mai amanuntita, petentul va trebui sa fie informat cu privire la cauzele intarzierii/stadiul de solutionare a petitiei, iar termenul final de raspuns nu poate depasi cu mai mult de 15 zile termenul de 30 de zile de la inregistrarea petitiei.

Solutionarea petitiilor poate sa fie *favorabila* (au fost dispuse masuri in vederea remedierii situatiilor sesizate) sau *nefavorabila* (nu sunt dispuse niciun fel de masuri).

Toate petitiile sunt trate 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.

In conditiile in care petentul nu primeste un raspuns in termenul mentionat mai sus, sau este nemulțumit de raspunsul primit, are dreptul de a se adresa Autoritatii de Supraveghere Financiara in vederea solutionarii diferendului.

In ce stadiu se afla petitia dumneavoastra?

Datele de contact necesare in cazul solicitarii de informatii cu privire la stadiul solutionarii petitiilor sunt:

Andra Mucenic – Ofiter conformitate – andra.mucenic@raiffeisen.ro

Andreea Elena Neagoe – Business Development Suport – andreea-elena.neagoe@raiffeisen.ro, Telefon: 0213.061.711

Nu sunteti multumit de solutionarea petitiei dumneavoastra?

Exista posibilitatea solutionarii alternative a diferendelor, si anume:

1. *Medierea*. Pentru solutionarea diferendelor pe cale amiabila, petentii, pot apela la serviciile unui mediator, a caror activitate este reglementata prin Legea nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator.
2. *Autoritati publice: Autoritatea de Supraveghere Financiara (ASF) sau Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC)*. Investitorii se pot adresa oricareia dintre autoritatile mentionate in vederea solutionarii petitiei. Termenul maximum de raspuns este de 30 (treizeci) de zile de la data primirii petitiei de catre autoritatea destinatară.