

Informatii specifice petitiilor referitoare la piata de capital, conform Regulamentului ASF Nr. 9/2015 modificat

Termenii și expresiile utilizate in Regulament sunt definite dupa cum urmeaza:

- ✓ **Entitati** - participanții pe piețele financiare care furnizează serviciile de investiții autorizate în baza Legii nr. 297/2004 și a Legii nr. 74/2015, după cum urmează:
 - intermediarii, astfel cum sunt definiți la art. 2 alin. (1) pct. 14 din Legea 297/2004;
 - societățile de administrare a investițiilor, denumite în continuare S.A.I., astfel cum sunt definite la art. 4 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 32/2012 privind organismele de plasament colectiv în valori mobiliare și societățile de administrare a investițiilor, precum și pentru modificarea și completarea Legii nr. 297/2004 privind piața de capital, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 10/2015, cu modificările ulterioare, precum și organismele de plasament colectiv (O.P.C.) care nu au desemnat o S.A.I.;
 - administratorii externi ai fondurilor de investiții alternative, denumiți în continuare A.F.I.A. externi, alții decât S.A.I., astfel cum sunt definiți la art. 3 pct. 3 din Legea nr. 74/2015; (v) consultanții de investiții, astfel cum sunt definiți la art. 35 alin. (1) și (2) din Legea nr. 297/2004;
- ✓ **Petitie** - cererea, reclamația sau sesizarea prin care se aduc la cunoștința entității fapte de natură a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, formulată în scris și depusă la sediul entității, la sediile secundare ale acesteia ori la sediile distribuitorilor, după caz, transmisă prin poștă sau poșta electronică ori prin sistem on-line sau pe orice altă cale de comunicare care poate fi înregistrată pe un suport fizic sau optic (de exemplu, telefon), prin intermediul căreia un petent sau împuterniciții 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 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** - persoană fizică sau juridică, client/investitor al entității, care depune o petiție către o entitate cu privire la serviciul și activitatea de investiții prestate în baza Legii nr. 297/2004 ori la prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al organismului de plasament colectiv în valori mobiliare/fondului de investiții alternativ (O.P.C.V.M./F.I.A.);
- ✓ **Petitie solutionata favorabil** - petiția în legătură cu care au fost dispuse măsuri pentru remedierea situațiilor sesizate;
- ✓ **Petitie solutionata nefavorabil** - petiția în legătură cu care nu au fost dispuse niciun fel de măsuri.

Cientii pot utiliza in transmiterea petitiilor urmatoarele canale de comunicare:

- la oricare dintre unitatile Vista Bank, folosind Formularul de Reclamatii;
- prin [Formularul de Reclamatii](#) de pe site-ul www.vistabank.ro;
- pe adresa de e-mail oficiala a Vista Bank: sesizari@vistabank.ro;
- pe adresa de e-mail dedicata: mifid.vbr@vistabank.ro;
- prin intermediul serviciului Vista Internet și Mobile Banking, prin mesaje securizate;
- prin posta, la adresa: Str. Emanoil Porumbaru, 90-92, Sector 1, cod postal 011482, Bucuresti.

Elemente esentiale care trebuiesc completate la redactarea unei petitii:

- 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.

Cum sunt administrate petitiile

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.

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

Termenul de solutionare a petitiilor

Din momentul primirii petitiei, termenul de raspuns este de maximum 30 de zile de la data inregistrarii acesteia. O petitie poate fi solutionata favorabil caz in care vor fi comunicate masurile si rezolvarile dispuse sau nefavorabil in cazul in care nu au fost dispuse niciun fel de masuri.

In situatia in care aspectele sesizate prin petitie necesita o cercetare mai amanuntita, Vista Bank va informa petentul 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.

In cazul solutionarii nefavorabile a petitiei, Vista Bank va informa petentul cu privire la dreptul acestuia de a se adresa organelor si autoritatilor competente si de a utiliza modalitatile de solutionare pe cale amiabila a litigiilor, prevazute de dispozitiile legale.

Atunci cand este adoptata o solutie finala care nu raspunde/este in contradictie cu solicitarea/solicitarile petentului, Vista Bank isi va sustine in scris punctul de vedere, oferind explicatii detaliate privind concluziile raspunsului si, dupa caz, masurile adoptate.

Vista Bank va informa petentul cu privire la dreptul sau de a se adresa organelor și autoritatilor competente si de a utiliza modalitatile de solutionare pe cale amiabila a litigiilor prevazute de dispozitiile legale in vigoare.

Autoritati competente:

- **Autoritatea de Supraveghere Financiara (ASF)** - Bucuresti, Splaiul Independentei nr. 15, sector 5, cod poștal 050092, office@asfromania.ro;
- **Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC)** - Bucuresti, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1, office@anpc.ro.

Informarea petentului cu privire la stadiul de solutionare a petitiilor

- Petentii vor primi un mesaj intermediar cu nr 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 teritoriale Vista Bank
 - prin intermediul serviciului relatii cu clientii - Call Center: + 4021.222.33.10.

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 Vista Bank (Romania) S.A., cu precizarea ca, in ambele cazuri, adresa la care se va trimite raspunsul va fi cea declarata in relatia cu banca.