

Stimate client,

În conformitate cu Regulamentul nr. 9/2015 emis de Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF), referitor la soluționarea petițiilor care vizează activitatea pe piața de capital a entităților reglementate și supravegheate de ASF, inclusiv fondurile de investiții alternative, **petiția** reprezintă cererea, reclamația sau sesizarea prin care se aduc la cunoștință entității fapte de natură a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului (persoana fizică sau juridică, client/investitor al entității) și prin intermediul căreia acesta își exprimă nemulțumirea cu privire la serviciul și activitatea de investiții prestate de entitate.

Aveți posibilitatea să depuneți o petiție **în scris** și să verificați stadiul acesteia prin următoarele modalități (fără a avea un sens limitativ):

- la oricare dintre unitățile BRD;
- pe website-ul instituțional [www.brd.ro](http://www.brd.ro), secțiunea **Contactează-ne**;
- pe adresa de e-mail [MyBRDContact@brd.ro](mailto:MyBRDContact@brd.ro);
- prin poștă, la adresa Bd. Ion Mihalache nr 1-7, sector 1, București.

Indiferent de modalitatea de primire a acestora, petițiile sunt înregistrate în Registrul unic de petiții privind activitatea pe piața de capital.

Petițiile trebuie să conțină informații cât mai cuprinzătoare privitoare la serviciul / activitatea prestată la care se referă, precum și obiectul acesteia, datele dumneavoastră personale, menționând numele complet, CNP/CUI, adresa, numărul de telefon, în vederea identificării în baza de date, adresa de contact la care se dorește primirea răspunsului în scris. Ulterior primirii petiției, veți primi o adresă în scris pentru a vă fi confirmată recepționarea petiției.

Răspunsul final va fi oferit tot în scris, în maximum 30 de zile de la înregistrarea petiției, iar în cazul în care este necesară o cercetare mai amănunțită, veți primi o adresă în care veți fi înștiințat asupra cauzelor întârzierii și durata maximă în care veți primi răspunsul final (acest nou termen nu va depăși cu mai mult de 15 zile cele 30 de zile de la înregistrare). În cazul în care soluția comunicată nu răspunde în totalitate solicitării dumneavoastră, aveți posibilitatea să utilizați modalitățile de soluționare pe cale amiabilă prevăzute de dispozițiile legale în vigoare (medierea, concilierea, arbitrajul) sau puteți să vă adresați organelor și autorităților competente, după caz :

- Camera Arbitrală a Burselor de Valori București - pentru clienții care au prevăzută această modalitate de soluționare a litigiilor în contractul de prestări servicii de investiții financiare / alte documente cu valoare contractuală încheiate cu BRD;
- Autoritatea de Supraveghere Financiară;
- Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului;
- instanțele de judecată competente în soluționarea litigiilor.

Vă mulțumim.