

Soluționarea petițiilor

În conformitate cu prevederile Regulamentului nr.9/2015 cu modificările și completările ulterioare, emis de Autoritatea de Supraveghere Financiară (A.S.F), referitor la soluționarea petițiilor care vizează activitatea de administrare a fondurilor de investiții, aveți posibilitatea depunerii în scris, prin următoarele modalități (fără a avea sens limitativ) orice petiție:

Ce reprezintă petiția?

Petiția reprezintă cererea, reclamația sau sesizarea prin care se aduc la cunoștință OTP Asset Management România SAI SA 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 (ex. telefon), prin intermediul căreia un petent sau împuterniciții legali ai acestuia, care acționează exclusiv în numele petentului și fără un interes comercial propriu, prin care acesta 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 în valori mobiliare (O.P.C.V.M.) sau la informațiile furnizate de entitate în urma solicitărilor de informații primite de la petenți în urma solicitărilor de informații primite de la petenți.

Cum putem adresa o petiție?

Petiția trebuie formulată în scris și depusă la sediul OTP Asset Management România SAI SA sau la sediile distribuitorilor autorizați publicate pe site-ul www.otpfonduri.ro, după caz, transmisă prin poștă sau poșta electronică ori prin sistem on-line.

- Sediul OTP Asset Management România SAI SA: Aleea Alexandru nr. 43, sector 1, București, cod 011822
- Distribuitori autorizați:
- Adresa de e-mail: control.intern@otpfonduri.ro, office@otpfonduri.ro.

Indiferent de modalitatea de primire a acestora, petițiile sunt înregistrate în Registrul unic de petiții al OTP Asset Management România SAI SA Management.

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,

Ce trebuie menționat într-o petiție?

- Calitatea persoanei care formulează petiția (titular/imputernicit).

- Interesul celui care formulează petiția.
- Informațiile necesare în vederea stabilirii motivului pentru care a fost înaintată petiția (faptele de natură a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, motivul nemulțumirii cu privire la serviciul și/sau activitatea de administrare de investiții sau informațiile furnizate de entitate în urma solicitărilor de informații primite de la petenți).

În ce stadiu se află petiția dumneavoastră?

Datele de contact necesare în cazul solicitării de informații cu privire la stadiul soluționării petițiilor sunt:

Mirela – Liliana Chiritescu – Director Conformitate: control.intern@otpfonduri.ro; mirela.chiritescu@otpfonduri.ro; Telefon: +40.031.308.55.63; Fax +40.031.308.55.55

În cât timp se soluționează o petiție?

Din momentul primirii petiției, termenul de răspuns este de 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, petentul va trebui să fie informat 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.

Soluționarea petițiilor poate să fie favorabilă (au fost dispuse măsuri în vederea remedierii situațiilor sesizate) sau nefavorabilă (nu sunt dispuse niciun fel de măsuri).

Toate petițiile sunt tratate în mod egal și nu sunt impuse restricții în exercitarea drepturilor investitorilor.

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

În cazul soluționării nefavorabile a petiției, OTP Asset Management România SAI SA 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.

Nu sunteți mulțumit de soluționarea petiției?

În condițiile în care petentul nu primește un răspuns în termenul menționat mai sus, sau este nemulțumit de răspunsul primit, are dreptul de a se adresa Autorității de Supraveghere Financiară sau Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) în vederea soluționării diferendului.

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

În cazul în care investitorii se adresează oricăreia dintre autoritățile menționate, termenul maxim de răspuns este de 30 (treizeci) de zile de la data primirii petiției de către autoritatea destinatară.

Soluționare pe cale amiabilă a litigiilor

Pentru soluționarea diferendelor pe cale amiabilă, petenții, pot apela la serviciile unui mediator, a căror activitate este reglementată prin Legea nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator.

În cazul în care o soluționare amiabilă nu este posibilă petenții se pot adresa instanțelor de judecată competente.