



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, aveți posibilitatea să transmiteți o petiție* în scris cu privire la serviciul și activitatea de investiții prestate de ING Bank în baza Legii nr. 297/2004 și să obțineți informații scrise privind procesul intern de soluționare a petițiilor.

Puteti transmite petitia dumneavoastra prin urmatoarele modalitati:

- Personal, la sediul ING Bank N.V. Amsterdam – Sucursala Bucuresti sau la sediul oricarei Agentii ING;
- Prin posta, la adresa ING Bank Romania, Bd. Iancu de Hunedoara nr. 48, Sector 1, 011745, Bucuresti;
- Prin e-mail, la adresa contact@ing.ro;
- Prin fax la +40 21.222.14.01.

Petiția trebuie să conțină următoarele informații :

- Datele dumneavoastră de identificare, inclusiv adresa, numărul de telefon, e-mail;
- Calitatea persoanei care formulează petiția (client sau imputernicit legal, care acționează exclusiv în numele petentului și fără un interes comercial);
- Obiectul petiției (serviciul / activitatea reclamată sau informațiile furnizate);
- Interesul celui care formulează petiția/prejudiciul invocat (dacă este cazul).

Vom răspunde fiecărei petiții în termen de maximum 30 de zile de la data înregistrării acesteia în Registrul unic de petiții privind activitatea pe piața de capital, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă. În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amanunțită, veți fi informat cu privire la cauzele întârzierii și vi se va preciza termenul în care va fi soluționată petiția. Termenul final este de maxim 45 de zile de la înregistrarea petiției. Totodată, aveți dreptul de a primi, fie la solicitarea expresă, fie cu ocazia înaintării unei petiții, informații scrise privind procesul intern de soluționare a petițiilor.

În situația în care soluția adoptată nu răspunde/este în contradicție cu solicitarea/solicitarile dumneavoastră, va vom transmite în scris punctul nostru de vedere, oferindu-vă explicații detaliate privind măsurile adoptate. În acest caz aveți dreptul de a vă adresa organelor și autorităților competente și de a utiliza modalitățile de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare:

**Prin petiție se înțelege cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin posta electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor și ale celorlalte organe centrale, companiilor și societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome, denumite în continuare autorități și instituții publice.*

- Autoritatea de Supraveghere Financiara (ASF) - Bucuresti, Splaiul Independentei nr. 15, sector 5, cod postal 050092, office@asfromania.ro;
- Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC) - Bucuresti, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1, office@anpc.ro;
- Instanțele de judecata competente in solutionarea litigiilor;
- Medierea, in conformitate cu prevederile Legii nr. 192/2006, privind medierea si organizarea profesiei de mediator, cu completarile si modificarile ulterioare sau a se adresa Centrului SAL, in conformitate cu dispozitiile Ordonantei nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti.

ING Bank

**Prin petitie se intelege cererea, reclamatia, sesizarea sau propunerea formulata in scris ori prin posta electronica, pe care un cetatean sau o organizatie legal constituita o poate adresa autoritatilor si institutiilor publice centrale si locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor si ale celorlalte organe centrale, companiilor si societatilor nationale, societatilor comerciale de interes judetean sau local, precum si regiilor autonome, denumite in continuare autoritati si institutii publice.*