

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 Romania – 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](mailto: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 împuternicit 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 Financiară (**ASF**) - Bucuresti, Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, cod postal 050092, office@asfomania.ro;
- Autoritatea Natională pentru Protecția Consumatorilor (**ANPC**), <http://www.anpc.gov.ro/articol/536/cum-se-depune-o-reclamatie>;
- Instanțele de judecată competente în soluționarea litigiilor;
- Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (**SAL-FIN**) - str. Steluței nr. 2, sector 1, București, etaj 2, având ca adresă de corespondență – Direcția Protecția Consumatorilor, Serviciul Relații cu Publicul din Splaiul Independenței nr. 15, Sector 5, București, **TELVÉRDE 0800 825 627**, e-mail: **office@salfin.ro**; **Fax: 021.659.60.51** sau **021.659.64.36**; Număr apelabil din afara României: **+4021.668.12.08**.

Misiunea SAL-FIN este de a organiza soluționarea extrajudiciară a litigiilor financiare non-bancare în materia de consum, interne și transfrontaliere, prin colaborare cu experți în domeniul financiar non-bancar (conciliatori), într-un termen rezonabil și fără costuri pentru consumator și pot propune sau impune o modalitate de soluționare a litigiului. Cheltuielile pentru efectuarea de expertize, traduceri de documente și alte probe suplimentare necesare în vederea soluționării litigiului sunt în sarcina părții care le solicită.

SAL-FIN este singura entitate de soluționare alternativă a litigiilor în domeniile în care A.S.F. are competență, care organizează și administrează proceduri SAL prin care se propune sau impune, după caz, o soluție partilor.

Aveti opțiunea de a va adresa în mod voluntar SAL-FIN în scris, direct la sediul SAL-FIN, prin poștă sau prin mijloace electronice de comunicare potrivit Regulamentului ASF nr.4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL – FIN) și a OG nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți.

Accesarea procedurilor SAL-Fin poate fi realizată **NUMAI** după ce ați încercat în prealabil să contactați ING Bank România în vederea soluționării litigiului .

Puteți obține informații suplimentare accesând pagina de internet, <http://www.salfin.ro>

ING Bank