

Procesul intern de solutionare a petitiilor in cadrul SSIF BRM S.A.

Stimate client,

S.S.I.F. BRM S.A. are obligatia de a face accesibile publicului la sediul propriu si pe website la adresa www.office@brm.ro, in mod permanent, procedura de solutionare a petitiilor, precum și modalitatile de solutionare alternativa a litigiilor prevazute de dispozitiile legale in vigoare.

Depunerea petitiilor

Orice client persoana fizica sau juridica, daca se considera vatamata in drepturile sale (recunoscute de lege/prevazute prin contractul de intermediere) se poate adresa societatii pentru recunoasterea dreptului si recuperarea pagubei.

Modalitatea de depunere a petitiilor:

- la sediul societatii;
- prin e-mail;
- prin posta;
- prin fax;

Petițiile anonime sau cele in care nu sunt trecute datele de identificare a petentului (nume, prenume, adresa, date contact) sau date relevante cu privire la obiectul petitei, nu se iau in considerare si se claseaza, cu mentiunea "LIPSA DATE PETENT" si/sau "LIPSA OBIECT".

In situatia in care, un petitioner adreseaza mai multe petitii, in cadrul termenului legal de solutionare a primei petitii, sesizand aceeasi problema sau probleme aflate in stransa legatura intre ele, acestea se vor conexe, petentul urmand sa primeasca un singur raspuns, in care se face referire la toate petitiile primite.

Indiferent de modalitatea in care este formulata o petitie sau in orice forma scrisa este prezentata aceasta, se va formula un raspuns in termenele prevazute mai jos.

Continutul minim obligatoriu al unei petitii

Cererea de solutionare a petitei va cuprinde in mod obligatoriu urmatoarele:

- numele si prenumele sau denumirea petentului;
- domiciliul sau sediul acestuia;
- obiectul petitei si eventual suma contestata;
- precizarea motivelor pe care se intemeiaza petitia;
- copie a actului de identitate cu specimen de semnatura pentru clientii persoane fizice, copie a CUI si a actului de identitate cu specimen de semnatura al reprezentantului legal, pentru persoane juridice.

In cazul in care petitia este formulata prin imputernicit, persoana fizica sustine calitatea sa de imputernicit legal prin urmatoarele documente:

1. document de identitate valabil (carte de identitate/pasaport);
2. procura avocatiala (in cazul avocatilor);
3. procura notariala, in original.

Inregistrarea petitiilor

Toate petitiile privind activitatea companiei indiferent de forma in care au fost primite, se inregistreaza in Registrul Unic de Petitii de catre unul dintre reprezentantii CCI.

Registrul Unic de Petitii, este gestionat in format electronic. In Registrul Unic de Petitii se completeaza toate informatiile mentionate in petitiile/reclamatii primite, precum si toate informatiile impuse de ASF prin reglementarile in vigoare.

Termenul de solutionare a petitiilor si formularea raspunsului

Termenul de solutionare a petitei nu poate depasi 30 zile calendaristice de la data inregistrarii acesteia sau termenul precizat explicit de Autoritatea care solicita un raspuns la o petitie depusa la Autoritate. In cazul in care investigarea petitei reclama un termen mai mare de 30 de zile, petitionerului i se va comunica acest lucru, printr-o adresa scrisa, care ii va fi trimisa in cel mult 30 de zile de la data primirii petitei.

Termenul suplimentar nu poate depasi cu mai mult de 15 zile termenul initial de 30 de zile calendaristice.

In cazul in care petentul nu este multumit de modul in care a fost solutionata petitia sa, acesta se poate adresa Autoritatii de Supraveghere Financiara, cu sediul in Bucuresti, Spaiul Independentei nr. 15, Sector 5, cod postal 050092, tel.: 0800825627, email: office@asfromania.ro – in cadrul careia s-a infiintat Entitatea de Solutionare Alternativa a Litigiilor in Domeniul Financiar Nonbancar, denumita in continuare Sal-Fin, constituita in baza Ordonantei Guvernului nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti.

Sal-Fin are misiunea de a organiza si solutiona, prin proceduri SAL, litigiile dintre consumatori, astfel cum acestia sunt definiti prin art. 2 pct. 2 din Ordonanta Guvernului nr. 21/1992 privind protectia consumatorilor, republicata, cu modificarile si completarile ulterioare, si entitatile autorizate, reglementate si/sau supravegheate de catre A.S.F., dupa caz, denumite in continuare comerciant/profesionist.

Sal-Fin este singura entitate de solutionare alternativa a litigiilor in domeniile in care A.S.F. are competenta, care organizeaza si administreaza proceduri SAL prin care se propune sau impune, dupa caz, o solutie partilor.

Mai multe informatii de spre Sal-Fin gasiti la adresa <https://asfromania.ro/consumatori/sal-fin>