

Politica Globală privind Reclamațiile a ING Piețe Financiare („ING FM”)

1. Aveți o reclamație?

Prețuim relația cu dumneavoastră și este important să putem contribui la rezolvarea oricăror probleme pe care le-ați putea întâmpina. De aceea, suntem dedicați sprijinirii experienței dumneavoastră cu ING într-un mod corect, clar și care nu este derutant. Așadar, vă încurajăm să ne anunțați dacă nu sunteți mulțumiți de oricare dintre serviciile sau produsele pe care le oferim. Dacă aveți o reclamație cu privire la oricare dintre serviciile sau produsele noastre, vă rugăm să vă exprimați îngrijorările imediat, pentru a vă putea ajuta și pentru a soluționa reclamația dumneavoastră cât mai rapid posibil.

2. Cum depuneți o reclamație?

Dacă vreți să depuneți o reclamație, puteți contacta echipa noastră care se ocupă de reclamațiile clienților. O puteți contacta prin formularul nostru web sau trimițând un e-mail sau o scrisoare. Atunci când depuneți reclamația, vă rugăm să ne furnizați următoarele informații relevante:

- Numele dumneavoastră sau al companiei și numele persoanei de contact;
- Datele dumneavoastră de contact: adresa poștală, adresa de e-mail și numărul (numerele) de telefon;
- Informații privind reclamația dumneavoastră: data, produsul, informații privind emiterea și tranzacționarea;
- Soluționare: cum ați dori să fie soluționată reclamația dumneavoastră;
- Numele reprezentatului de vânzări ING sau persoana de contact.

Menționăm că aceste informații vor ajuta echipa noastră care se ocupă de reclamațiile clienților să realizeze o investigație și să soluționeze reclamația dumneavoastră în timp util.

De asemenea, vă rugăm să depuneți reclamația într-un timp rezonabil de la descoperirea deficienței în legătură cu serviciile sau produsele ce reprezintă obiectul reclamației dumneavoastră. Nu vom putea accepta o reclamație depusă la treisprezece luni sau mai mult de la data la care ați descoperit sau la care ați fi putut descoperi în mod rezonabil deficiența în legătură cu serviciile sau produsele noastre.

3. Care este termenul de răspuns la reclamația dumneavoastră?

Când vom primi o reclamație prin formular web, prin e-mail sau sub formă de scrisoare, vă vom trimite o confirmare de primire a reclamației dumneavoastră. În termen de patru săptămâni de la trimiterea confirmării către dumneavoastră, vă vom trimite fie un răspuns final, fie un răspunsintermediar.

Dacă vă trimitem un răspuns intermediar, înseamnă că avem nevoie de mai mult timp pentru a investiga reclamația dumneavoastră. În asemenea cazuri, vă vom explica de ce nu putem răspunde reclamației dumneavoastră în timp util și vom menționa când veți primi un răspuns final cu soluționarea reclamației. În general, depunem toate diligentele pentru a vă oferi un răspuns final în termen de opt săptămâni de la primirea reclamației dumneavoastră.

În cazul în care reclamația dumneavoastră nu poate fi soluționată în termen de opt săptămâni, vă vom anunța și vă vom explica de ce nu am putut răspunde reclamației dumneavoastră în termenul stabilit și vom menționa când vă vom putea oferi un răspuns final.

4. Nu sunteți mulțumit cu răspunsul la reclamația dumneavoastră?

Atunci când sunteți clasificat drept client de retail conform Directivei privind piețele instrumentelor financiare (MiFID II) și nu sunteți mulțumit cu răspunsul nostru final, puteți trimite reclamația dumneavoastră către Serviciul de Ombudsman Financiar local. De asemenea, puteți acționa pe căi legale împotriva noastră, indiferent de clasificarea dumneavoastră de client conform MiFID II.

5. Detalii de contact

Adresa poștală: ING Bank N.V.
FMCC - Complaints, TRC 00.052
PO Box 1800
1000 BV Amsterdam
Olanda

Website: www.ingwb.com/mifid
E-mail: ing-financial-markets-complaints@ing.com