



Investitorii pot depune petiții prin care se aduc la cunoștința Societății fapte de natură a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului.

Petițiile se formulează exclusiv în scris și se depun la sediul Societății sau la sediile distribuitorilor. Pot fi transmise de asemenea, prin poștă sau poșta electronică ori prin sistem on-line.

Petentii vor primi, fie la solicitarea expresă, fie cu ocazia înaintării unei petiții, informații scrise privind procesul intern de soluționare a petițiilor.

Petiția trebuie să conțină următoarele informații:

- Calitatea persoanei 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 (i) serviciul și activitatea de investiții prestate în baza Legii 297, la prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al Fondurilor sau (ii) informațiile furnizate de Societate în urma solicitărilor de informații primite de la petenți.

Petițiile vor fi adresate către:

- Ileana Radomirescu - Control Intern – ileana.radomirescu@pioneerinvestments.ro; 021 210 00 16;

- office@pioneerinvestments.ro;

- sediul Pioneer Asset Management S.A.I.S.A. – Bdul Dacia nr. 56, Sector 2, București

Termenul maximum 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, Societatea va informa petentul cu privire la cauzele întârzierii și va preciza termenul în care va fi soluționată petiția care nu poate depăși cu mai mult de 15 zile termenul de 30 de zile de la înregistrarea petiției.

Există posibilitatea soluționării alternative a diferendelor, și anume:

a) Medierea

b) Autoritatea publică: *Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF)*. Investitorii se pot adresa ASF. în vederea soluționării petiției. Termenul maximum de răspuns este de 30 (treizeci) de zile de la data primirii petiției de către ASF.