

REGULI SI PROCEDURI PRIVIND MODUL DE SOLUTIONARE A PETITIILOR

Număr cod intern: P – 15, ed.1, rev.8
Număr cod ASF: 0015

Exemplarul nr. _
 Exemplar controlat
 Exemplar necontrolat

APROBAT - DIRECTOR GENERAL

– Adrian SIMIONESCU

REVIZUIT - Responsabil Conformitate

– Lazăr-Florin CĂȚINAȘ

Data intrării în vigoare: 01.04.2019

LISTA DE CONTROL A REVIZIILOR

Identificarea documentului:

1	Denumire	REGULI ȘI PROCEDURI privind modul de soluționare a petițiilor
2	Cod	P – 15
3	Ediție	1
4	Revizie	8

Nr. Ediție/ revizie	Data revizie	Pagini revizuite	Revizuit de :	Aprobat de :	Conținutul reviziei
1/6	18/04/2018	7	Mihaela Miu	Adrian Simionescu	Revizie periodică: - introducerea Listă de control a reviziilor; - revizuire conținut.
1/7	19/03/2019	intergral	Andi Brădiceanu	Adrian Simionescu	Revizie periodică: - revizuire conținut.
1/8	25/06/2020	intergral	Lazăr-Florin Cătinaș	Adrian Simionescu	Revizie periodică: - revizuire conținut, fara modificari.

1. SCOP

Procedura stabilește regulile și procedurile privind soluționarea, administrarea, înregistrarea și păstrarea petițiilor referitoare la activitatea S.S.I.F. Vienna Investment Trust S.A. pe piața de capital.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura este aplicabilă activităților Compartimentului de conformitate, în exercitarea atribuțiilor, sarcinilor și competențelor cu care a fost învestit.

3. DEFINIȚII. ABREVIERI

3.1 Definiții

Definițiile termenilor utilizați sunt preluate din actele normative aplicabile.

Petiție — cererea, reclamația sau sesizarea prin care se aduc la cunoștința entității fapte de natură a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, formulată în scris și depusă la sediul entității, la sediile secundare ale acesteia ori la sediile distribuitorilor, după caz, transmisă prin poștă sau poșta electronică ori prin sistem on-line, sau pe orice altă cale de comunicare care poate fi înregistrată pe un suport fizic sau optic (ex. telefon), prin intermediul căreia un petent sau împuterniciții legali ai acestuia, care acționează exclusiv în numele petentului și fără un interes comercial propriu, își exprimă nemulțumirea cu privire la serviciul și activitatea de investiții prestate, la prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al organismului de plasament colectiv (O.P.C.) sau la informațiile furnizate de entitate în urma solicitărilor de informații primite de la petenți;

Potent — persoană fizică sau juridică, client/investitor al entității, care depune o petiție către o entitate cu privire la serviciul și activitatea de investiții prestate în baza Legii nr. 297/2004 ori la prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al organismului de plasament colectiv în valori mobiliare/fondului de investiții alternativ (O.P.C.V.M./F.I.A.);

Petiție soluționată favorabil — petiția în legătură cu care au fost dispuse măsuri pentru remedierea situațiilor sesizate;

Petiție soluționată nefavorabil — petiția în legătură cu care nu au fost dispuse niciun fel de măsuri.

3.2 Abrevieri

S.S.I.F. — Societate de Servicii de Investiții Financiare

A.S.F. — Autoritatea de Supraveghere Financiară

C.N.V.M. — Comisia Națională a Valorilor Mobiliare

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

Legea nr.126/2018 privind piețele de instrumente financiare (Legea nr.126/2018).

Regulamentul nr.9/2015 privind procedura de soluționare de către entitățile reglementate și supravegheate de Autoritatea de Supraveghere Financiară în baza Legii nr. 297/2004 privind piața de capital și a Legii nr. 74/2015 privind administratorii de fonduri de investiții alternative a petițiilor referitoare la activitatea acestora pe piața de capital, cu modificările și completările ulterioare.

Regulamentul nr.4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN), cu modificările și completările ulterioare.

Acte normative aplicabile, în vigoare.

5. PROCEDURĂ

Art.1. (1) Conform prevederilor legale aplicabile, Societatea are obligația și deține proceduri scrise în vederea administrării responsabile și prompte a petițiilor, păstrează o evidență a înregistrării fiecărei petiții, precum și a măsurilor luate pentru soluționarea acestora. Procedurile respectă prevederile legale în vigoare, conțin informații privind modalitățile de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor și sunt făcute disponibile personalului relevant al societății prin utilizarea unor canale interne adecvate. Procedurile sunt aprobate de conducerea societății, care este responsabil/(ă) pentru punerea lor în aplicare și monitorizarea respectării acestora.

(2) S.S.I.F. Vienna Investment Trust S.A. va furniza petentului, la cerere sau la primirea unei petiții, informații scrise privind procesul intern de soluționare a petițiilor.-

Art.2.(1) Compartimentul de conformitate din cadrul societății este structura responsabilă de supervizarea soluționării și de gestionarea petițiilor.

(2) Reprezentantul compartimentului de conformitate ține un registru unic de petiții în format electronic securizat, pe an calendaristic, cu reînceperea numerotării de la 01 la fiecare început de an, în care înregistrează cronologic, în ordinea primirii, toate petițiile, inclusiv pe cele primite la sucursale/agenții, indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratură, prin poștă electronică, prin sistemul on-line. Registrul unic de petiții în format electronic va fi securizat prin implementarea unui mecanism care să garanteze nerepudierea înscrisurilor și cuprinde în mod obligatoriu cel puțin următoarele informații:

- a) numărul petiției;
- b) data petiției;
- c) identitatea petentului, inclusiv adresa, numărul de telefon, e-mail și serviciul/activitatea prestat(ă) la care se referă;
- d) numele, prenumele și funcția persoanelor din cadrul societății la adresa cărora s-a formulat petiția sau cărora petentul li s-a adresat pentru prestarea serviciului/activității respectiv(e);
- e) obiectul petiției;
- f) stadiul petiției;
- g) data și modul de soluționare a petiției;
- h) motivul pentru care petiția nu a fost soluționată favorabil (dacă este cazul);
- i) prejudiciul invocat de petent (dacă este cazul);
- j) observații.

(3) Reprezentantul compartimentului de conformitate de la fiecare sucursală are obligația de a transmite lunar, în copie, la sediul social/central al S.S.I.F., petițiile primite și de a solicita înregistrarea acestora în Registrul unic de petiții. Informațiile din Registrul reclamațiilor se centralizează lunar la sediul social/central al S.S.I.F.

(4) Registrul unic de petiții va fi pus în orice moment la dispoziția A.S.F., la solicitarea acesteia.

(5) În cazul în care clientul nu este mulțumit de răspunsul formulat de S.S.I.F. Vienna Investment Trust, acesta se poate adresa autorității competente a pieței de capital – Autoritatea de Supraveghere Financiară (A.S.F.) – București, Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, cod poștal 050092, office@asfromania.ro – în cadrul căreia s-a înființat **Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-Fin)**.-

Art.3.(1) Conducerea societății și reprezentantul compartimentului de conformitate sunt direct răspunzători de:

- a) buna organizare și desfășurare a activității de primire, înregistrarea și soluționarea petițiilor ce le sunt adresate;
- b) legalitatea soluțiilor adoptate;

- c) comunicarea soluțiilor adoptate în termenul legal către petenți și către Autoritatea de Supraveghere Financiară, la solicitarea acesteia.
- (2)** În vederea identificării și soluționării eventualelor probleme recurente sau care pot genera risc sistemic, precum și a minimizării riscurilor juridice, operaționale și de orice altă natură, societatea analizează permanent și în mod individual petițiile în scopul identificării cauzelor fundamentale comune ale acestora și măsura în care acestea pot afecta alte procese sau produse, în vederea corectării acestor cauze fundamentale și adoptării măsurilor de remediere.
- (3)** S.S.I.F. transmite trimestrial Autorității de Supraveghere Financiară o copie în format electronic și în scris a Registrului unic de petiții, în forma prevăzută de regulamentele în vigoare, până în ultima zi a lunii următoare trimestrului pentru care se face raportarea.
- (4)** Pentru asigurarea transparenței modului de înregistrare și soluționare a petițiilor, societatea va transmite trimestrial și anual Autorității de Supraveghere Financiară un Raport privind situația generală a petițiilor și un Raport privind petițiile primite de la clienți, în forma prevăzută de regulamentele în vigoare, până în ultima zi a lunii următoare trimestrului, respectiv anului pentru care se face raportarea.-

Art.4. Documentul de prezentare al Societății, întocmit în conformitate cu prevederile legale incidente, va cuprinde informații cu privire la existența compartimentului de conformitate, a reprezentantului acestuia și a posibilității transmiterii eventualelor petiții. -

Art.5.(1) Fiecare reclamație primită va fi înregistrată în Registrul unic de petiții în momentul primirii acesteia. Înregistrarea va conține toate informațiile specificate menționate la art. 2, alin.(2).

(2) Societatea va furniza petentului, la cerere sau la primirea unei petiții, informații scrise privind procesul intern de soluționare a petițiilor.

(3) În vederea soluționării corespunzătoare și în termenul legal a petițiilor care le sunt adresate, societatea va răspunde la fiecare petiție primită de la petenți într-un limbaj simplu și ușor de înțeles, în termen de maximum 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, termen care nu poate depăși cu mai mult de 15 zile termenul de 30 de zile de la înregistrare a petiției.

(4) Informațiile furnizate petentului privind procesul intern de soluționare a petițiilor, procedurile de soluționare a petițiilor, datele de contact necesare în cazul solicitării de informații cu privire la stadiul soluționării petițiilor, precum și modalitățile de soluționare alternativă a litigiilor prevăzute de dispozițiile legale în vigoare trebuie să fie clare și actuale și să conțină detalii privind:

a) modalitatea de transmitere a petițiilor (tipul de informații pe care trebuie să le furnizeze petentul, precum calitatea în care formulează petiția, interesul în cauză, etc.) identitatea și datele de contact ale persoanei/persoanelor către care trebuie să fie transmise petițiile precum adresa de e-mail, numărul de telefon, etc.;

b) procesul ce va fi urmat în vederea administrării petiției (informații privind termenul de soluționare a petiției, posibilitatea adresării către o autoritate competentă sau utilizării unui mecanism de soluționare a litigiilor etc.);

c) informarea petentului cu privire la stadiul de soluționare a petițiilor.

(5) În ceea ce privește administrarea petițiilor, toate măsurile întreprinse pentru rezolvarea fiecărei petiții vor fi înregistrate în momentul adoptării măsurilor. Măsurile se vor înregistra în Registrul unic de petiții.

(6) Atunci când este adoptată o soluție finală care nu răspunde/ este în contradicție cu solicitarea/ării petentului, societatea își va susține în scris punctul de vedere oferind explicații detaliate privind măsurile adoptate și va informa petentul cu privire la dreptul său de a se adresa organelor și autorităților competente și de a utiliza modalitățile de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare. -

Art.6. Toate înregistrările în Registrul unic de petiții dintr-un an calendaristic și totalul centralizat al acestora se vor păstra de către societate pentru o perioadă de cinci ani de la momentul depunerii petiției inițiale.-

Art.7.(1) În scopul apărării drepturilor investitorilor, Autoritatea de Supraveghere Financiară verifică modul de aplicare și de respectare a prevederilor legale și poate verifica modul de soluționare a petițiilor de către S.S.I.F. Vienna Investment Trust S.A. În acest scop, societatea are obligația de a transmite trimestrial Autorității de Supraveghere Financiară, în format electronic, Registrul unic de petiții întocmit conform Anexei nr. 1 la Regulamentul nr.9/2015, cu modificările și completările ulterioare, în copie.

(2) Raportarea prevăzută la alin. (1) se transmite până în ultima zi a lunii următoare trimestrului pentru care se face raportarea, atât în format electronic, prin încărcarea datelor în aplicația de raportări electronice, cât și în scris, și este semnată de conducerea S.S.I.F. Vienna Investment Trust S.A. și de reprezentantul compartimentului de conformitate.

(3) În aplicarea prevederilor alin. (1), S.S.I.F. Vienna Investment Trust S.A. transmite, pentru fiecare solicitare primită de la Autoritatea de Supraveghere Financiară în legătură cu modalitatea de soluționare a unei petiții, în termen de maximum 5 zile de la primirea solicitării sau în termenul precizat în mod expres în aceasta, o notă de fundamentare, precum și toate informațiile și documentele avute la dispoziție, pentru verificarea modalității de soluționare a respectivei petiții.-

Art.8.(1) Pentru asigurarea transparenței modului de înregistrare și soluționare a petițiilor, S.S.I.F. Vienna Investment Trust S.A. va transmite Autorității de Supraveghere Financiară rapoartele prevăzute în Anexele nr. 2 și 3 la Regulamentul nr.9/2015, cu modificările și completările ulterioare.

(2) Raportul prevăzut în Anexa nr. 2 conține informații cu privire la situația generală a petițiilor, după cum urmează:

- a) numărul total de petiții înregistrate pe lună și pe an;
- b) numărul total de petiții soluționate favorabil pe lună și pe an;
- c) numărul total de petiții soluționate nefavorabil pe lună și pe an;
- d) numărul de petiții în curs de soluționare pe lună și pe an.

(3) Rapoartele prevăzute la alin.(1) vor fi transmise în format Excel, cu semnătură electronică extinsă validă, pe adresa de e-mail: raportariESMAarticol9@asfromania.ro .

(4) Macheta standard în format Excel a rapoartelor prevăzute la alin. (1) va fi descărcată de pe site-ul Autorității de Supraveghere Financiară (www.asfromania.ro), secțiunea Supraveghere / Piață de capital / Raportări ReSE 3.

(5) Rapoartele menționate la alin. (1) vor fi transmise Autorității de Supraveghere Financiară trimestrial și anual, până în ultima zi a lunii următoare trimestrului, respectiv anului pentru care se face raportarea.-

Art.9. În vederea identificării și soluționării eventualelor probleme recurente sau care pot genera risc sistemic, precum și a minimizării riscurilor juridice, operaționale și de orice altă natură, S.S.I.F. Vienna Investment Trust S.A. analizează permanent și în mod individual petițiile în scopul identificării cauzelor fundamentale comune ale acestora și măsura în care acestea pot afecta alte procese ori produse, în vederea corectării acestor cauze fundamentale și adoptării măsurilor de remediere.-

