

reclamatie@confidentinvest.ro

Proceduri

de administrare, solutionare si raportare de catre SSIF CONFIDENT INVEST S.A. a petitiilor referitoare la activitatea pe piata de capital

- 1231 -

(1) TEMEI LEGAL

- Regulamentul ASF nr. 9/ 2015 privind procedura de solutionare de catre entitatile reglementate si supravegheate de Autoritatea de Supraveghere Financiara in baza Legii nr. 297/2004 privind piata de capital si a Legii nr. 74/2015 privind administratorii de fonduri de investitii alternative, a petitiilor referitoare la activitatea acestora pe piata de capital

(2) OBIECTUL PROCEDURILOR

Prezentele proceduri au ca obiect reglementarea modului de administrare, solutionare si raportare a petitiilor primite de catre SSIF CONFIDENT INVEST S.A. din partea clientilor sai.

(3) SEMNIFICATII TERMENI

In intelesul prezentelor proceduri, termenii si expresiile de mai jos au urmatoarele semnificatii:

- a) entitatitate reglementata si supravegheata de A.S.F. sau S.S.I.F. - S.S.I.F. CONFIDENT INVEST S.A., participant pe pietele financiare pentru care a fost autorizata de catre A.S.F., care furnizeaza serviciile de investitii autorizate in baza Legii nr. 297/2004 privind piata de capital, cu modificarile si completarile ulterioare si a Autorizatiei emise de A.S.F.;
- b) Autoritatea de Supraveghere Financiara sau A.S.F. - autoritatea de reglementare, autorizare si supraveghere a pietei financiare din Romania ;
- c) petitie – cererea, reclamatia sau sesizarea prin care se aduc la cunostinta SSIF fapte de natura a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, formulata in scris si depusa la sediul SSIF, la sediile secundare ale acesteia, dupa caz, transmisa prin posta sau posta electronica ori prin sistem on-line, prin intermediul careia un petent sau imputernicitii legali ai acestuia, care actioneaza exclusiv in numele petentului si fara un interes comercial propriu, isi exprima nemulțumirea cu privire la serviciul si activitatea de investitii prestate in baza Legii nr.297/2004 sau la informatiile furnizate de SSIF in urma solicitarilor de informatii primite de la petenti;
- d) petent – persoana fizica sau juridica, client/investitor al SSIF, care depune o petitie catre o SSIF cu privire la serviciul si activitatea de investitii prestate in baza Legii nr. 297/2004;
- e) petitie solutionata favorabil - petitia in legatura cu care au fost dispuse masuri pentru remedierea situatiilor sesizate;
- f) petitie solutionata nefavorabil – petitia in legatura cu care nu au fost dispuse niciun fel de masuri.

(4) RESPONSABILITATI:

4.1. Persoana care indeplineste functia de Reprezentant Compartiment Control Intern din cadrul Compartimentului de Risc si Control Intern / Responsabilul cu functia de conformitate din cadrul S.S.I.F. este structura responsabila de supervizarea solutionarii si de gestionarea petitiilor ;

4.2. Conducerea SSIF si reprezentantul compartimentului de control intern / responsabilul cu functia de conformitate sunt direct raspunzatori de:

1. buna organizare si desfasurare a activitatii de primire, inregistrarea si solutionarea petitiilor ce le sunt adresate;
2. legalitatea solutiilor adoptate;
3. comunicarea solutiilor adoptate in termenul legal catre petenti si, la solicitarea ASF, catre aceasta.
4. Administrarea Registrului unic de petitii din cadrul S.S.I.F.
5. Orice alte obligatii prevazute de cadrul legal aplicabil si/sau care au fost atribuite acestora, prin deciziai conducerii SSIF.

4.3. Conducerea S.S.I.F este responsabila pentru punerea in aplicare a prezentelor Proceduri si pentru monitorizarea respectarii acestora de catre personalul angajat al S.S.I.F.

(5) OBLIGATIILE S.S.I.F. IN CEEA CE PRIVESTE SOLUTIONAREA CORESPUNZATOARE SI IN TERMENUL LEGAL A PETITIILOR FORMULATE DE CLIENTI

In principal, SSIF are urmatoarele obligatii:

- 5.1. intocmirea de proceduri scrise in vederea administrarii responsabile si prompte a petitiilor, care vor fi aprobate de conducerea S.S.I.F.
- 5.2. pastrarea unei evidente a inregistrarii fiecarei petitii, precum si a masurilor luate pentru solutionarea acestora;
- 5.3. sa furnizeze petentului, la cerere sau la primirea unei petitii, informatii scrise privind procesul intern de solutionare a petitiilor;
- 5.4. sa faca accesibile publicului, la sediul propriu si pe website-ul S.S.I.F. in mod permanent, procedurile de solutionare a petitiilor, precum si datele de contact necesare in cazul solicitarii de informatii cu privire la stadiul solutionarii petitiilor;
- 5.5. sa detina si sa mentina la sediul social/central un Registru unic de petitii in format electronic securizat, pe an calendaristic, cu reinceperea numerotarii de la 01 la fiecare inceput de an, in care sa inregistreze cronologic, in ordinea primirii, toate petitiile, inclusiv pe cele primite la sucursale/agentii, indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratura, prin posta electronica, prin sistemul on-line. Registrul unic de petitii in format electronic va fi securizat prin implementarea unui mecanism care sa garanteze nerepudierea in scrisurilor si va cuprinde in mod obligatoriu cel putin urmatoarele informatii:
 - numarul petitiei;
 - data petitiei;
 - identitatea petentului, inclusiv adresa, numarul de telefon, e-mail si serviciul/activitatea prestat(a) la care se refera;

- numele, prenumele si functia persoanelor din cadrul entitatii la adresa carora s-a formulat petitia sau carora petentul li s-a adresat pentru prestarea serviciului/activitatii respectiv(e);
- obiectul petitiei;
- stadiul petitiei;
- data si modul de solutionare a petitiei;
- motivul pentru care petitia nu a fost solutionata favorabil (daca este cazul);
- prejudiciul invocat de petent (daca este cazul);
- observatii;

5.6. sa raspunda la fiecare petitie primita de la petenti intr-un limbaj simplu si usor de inteles, in termen de maximum 30 de zile de la data inregistrarii acesteia, indiferent daca solutia este favorabila sau nefavorabila. In situatia in care aspectele sesizate prin petitie necesita o cercetare mai amanuntita, entitatea trebuie sa informeze petentul cu privire la cauzele intarzierii si sa precizeze termenul in care va fi solutionata petitia care nu poate depasi cu mai mult de 15 zile termenul de 30 de zile de la inregistrarea petitiei.

5.7. S.S.I.F. are obligatia de a transmite petentului Informatiile precizate conform pct. 5.4. si 5.5. intr-un format clar si actualizat si care sa contina detalii privind:

a) modalitatea de transmitere a petitiilor (tipul de informatii pe care trebuie sa le furnizeze petentul, precum calitatea in care formuleaza petitia, interesul in cauza, etc.) identitatea si datele de contact ale persoanei/persoanelor catre care trebuie sa fie transmise petitiile precum adresa de e-mail, numarul de telefon, etc.;

b) procesul ce va fi urmat in vederea administrarii petitiei (informatii privind termenul de solutionare a petitiei, posibilitatea adresarii catre o autoritate competenta sau utilizarii unui mecanism de solutionare a litigiilor etc.);

c) informarea petentului cu privire la stadiul de solutionare a petitiilor.

5.8. Toate inregistrarile in Registrul unic de petitii dintr-un an calendaristic si totalul centralizat al acestora se vor pastra de catre SSIF pentru o perioada de cinci ani de la momentul depunerii petitiei initiale

5.9. Atunci când este adoptata o solutie finala care nu raspunde / este in contradictie cu solicitarea petentului, SSIF este obligata sa-si sustina in scris punctul de vedere oferind explicatii detaliate privind masurile adoptate si sa informeze petentul cu privire la dreptul sau de a se adresa organelor si autoritatilor competente si de a utiliza modalitatile de solutionare pe cale amiabila a litigiilor, prevazute de dispozitiile legale in vigoare.

(6) METODE ALTERNATIVE DE SOLUTIONARE A DISPUNTELOR IN AFARA INSTANTELOR JUDECATORESTI (Alternative Dispute Resolution - ADR)

6.1. In scopul solutionarii cat mai rapide a petitiei unui client si in functiei de natura petitiei formulate/litigiului intervenit inyre SSIF si client, SSIF poate oferi clientului mijloace de solutionare pe cale alternativa a solicitarilor acestuia, prin care atat SSIF car si clientul pot ajunge la o intelegere amiabila a problemelor sesizate in cuprinsul unei petitii.

6.2. Principalele sisteme alternative de solutionare a petitiilor in cadrul SSIF sunt:

a) Medierea

b) Concilierea

6.3 Medierea consta in desemnarea de catre SSIF a unei terte persoane – denumita mediator – prin intermediul careia atat SSIF cat si petentul vor incerca sa ajunga la o intelegere amiabila care sa satisfaca interesele ambelor parti, fara ca mediatorul sa propuna o solutie in speta supusa medierii.

6.4 Concilierea consta in desemnarea de catre SSIF a unei persoane (angajata in cadrul SSIF sau o terta parte) - care propune o solutie de rezolvare a problemelor aparute intre client si SSIF, dar care solutiie nu este obligatorie pentru parti.

6.5. Solutionarea pe cale amiabila a litigiilor intervenite intre SSIF si client

6.6. In cadrul procedului de analiza si solutionare a petitei inaintata de catre un client/investitor, SSIF va putea inainta catre acesta o invitatie de solutionare pe cale amiabila a petitiilor

(7) OBLIGATII DE RAPORTARE CATRE A.S.F.

7.1 In scopul apararii drepturilor investitorilor, SSIF are obligatia de a transmite trimestrial la ASF o copie in format electronic a registrului unic al petitiilor intocmit conform modelului prevazut in anexa nr. 1.

7.2 Raportarea prevazuta la alin.(1) se transmite pâna in ultima zi a lunii urmatoare trimestrului pentru care se face raportarea, atât in format electronic, prin incarcarea datelor in aplicatia de raportari electronice, cât si in scris si este semnata de conducerea SSIF si de reprezentantul compartimentului de control intern/ responsabilul cu functia de conformitate.

7.3 In aplicarea prevederilor alin. (1) SSIF va transmite, pentru fiecare solicitare primita de la ASF in legatura cu modalitatea de solutionare a unei petitii, in termen de maximum cinci zile de la primirea solicitarii, sau in termenul precizat in mod expres in aceasta, o nota de fundamentare, precum si toate informatiile si documentele avute la dispozitie, pentru verificarea modalitatii de solutionare a respectivei petitii.

7.4 In cazul in care, din analiza documentatiei prevazute la alin. (3) transmise Autoritatii de Supraveghere Financiara, rezulta ca, prin solutia adoptata, sunt incalcate drepturile petentilor, ASF comunica SSIF punctul sau de vedere privind solutionarea aspectelor semnalate in petitie si dispune reanalizarea, in regim de urgenta, in conformitate cu dispozitiile legale, a solutiei comunicate petentului.

7.5 Pentru asigurarea transparentei modului de inregistrare si solutionare a petitiilor, SSIF va transmite la ASF rapoartele prevazute in anexele nr. 2 si 3.

7.6 Raportul prevazut in anexa 2 contine informatii cu privire la situatia generala a petitiilor, dupa cum urmeaza:

- a) numarul total de petitii inregistrate pe luna si pe an;
- b) numarul total de petitii solutionate favorabil pe luna si pe an;
- c) numarul total de petitii solutionate nefavorabil pe luna si pe an;

d) numarul de petitii in curs de solutionare pe luna si pe an.

7.7 Rapoartele prevazute la alin. (1) vor fi transmise, in format Excel, semnate electronic cu semnatura electronica extinsa valida, pe adresa de e-mail: raportariESMAarticol9@asfromania.ro.

7.8 Macheta standard in format Excel a rapoartelor poate fi descarcata de pe site-ul ASF (www.asfromania.ro), sectiunea Supraveghere/Piata de capital/Raportari ReSE 3.

7.9 Rapoartele vor fi transmise la ASF trimestrial si anual, pâna in ultima zi a lunii urmatoare trimestrului, respectiv anului pentru care se face raportarea.

7.10 In vederea identificarii si solutionarii eventualelor probleme recurente sau care pot genera risc sistemic, precum si a minimizarii riscurilor juridice, operationale si de orice alta natura, SSIF analizeaza permanent si in mod individual petitiile in scopul identificarii cauzelor fundamentale comune ale acestora si masura in care acestea pot afecta alte procese sau produse, in vederea corectarii acestor cauze fundamentale si adoptarii masurilor de remediere.

7.11 SSIF va actualiza si va transmite Autoritatii de Supraveghere Financiara trimestrial si anual informatiile cuprinse in rapoartele prevazute de cadrul legal aplicabil si prezenta procedura, pâna in ultima zi a lunii urmatoare trimestrului, respectiv anului pentru care se face raportarea.

(8) Dispozitii finale

8.1 Prezentele proceduri nu se aplica in cazul in care SSIF primeste o petitie cu privire la:

1. alte activitati decât cele supravegheate de catre ASF;
2. activitatile unei alte entitati fata de care entitatea in cauza nu are nicio raspundere juridica sau de reglementare (si in cazul in care activitatile respective reprezinta temeiul petitiei).

8.2 Anexele nr. 1, 2 si 3 fac parte integranta din prezentele proceduri.

8.3 Prezentele proceduri vor fi aduse la cunostinta personalului SSIF prin grija Reprezentantului Compartimentului de control intern din cadrul SSIF. Infomarea va fi realizata in scris, inclusiv prin email pe adresa comuna.contact@confidentinvest.ro.

8.4 Prezentele Proceduri au fost aprobate de catre Directorul General al SSIF Confident |invest SA si vor fi transmise catre ASF la termenele si in formatul prevazut de legislatia in vigoare

8.5 Reprezentantul Departamentului IT va configura adresa de email reclamatie@confidentinvest.ro si o va lega prin functia "forward" de emailurile Conducatorilor, Compartimentului de Control Intern si Directorului de Operatiuni. Desemenea, acesta va efectua demersurile tehnice de nerepudiere a Registrului Reclamatiiilor, precum si afisarea prezentei Proceduri (in format *.pdf) intr-un spatiu suficient de vizibil al site-ului www.confidentinvest.ro.

Aprobat,

Nicolae Ghergus

Director General