

POLITICI SI PROCEDURI
ale
societatii de administrare a investitiilor SAI GLOBINVEST SA



4. PROCEDURI DE ADMINISTRARE A PETITIILOR

BAZA LEGALA

OUG 32/2012 si prevederile aplicabile din Regulamentul ASF 9/2014

Art. 18. - (1) S.A.I. trebuie sa stabileasca, sa implementeze si sa mentina proceduri efective si transparente in scopul administrarii prompte a petitiilor primite de la investitori, precum si sa pastreze o inregistrare a fiecărei petiții si a masurilor luate pentru solutionarea acesteia.

(2) Investitorii pot depune petiții in mod gratuit. Informatiile referitoare la procedurile prevazute la alin. (1) trebuie puse gratuit la dispozitia investitorilor.

Regulamentul ASF 9/2015

Art. 3. — (1) In vederea solutionarii corespunzatoare si in termenul legal a petitiilor care le sunt adresate, entitatile au urmatoarele obligatii:

a) sa detina proceduri scrise in vederea administrarii responsabile si prompte a petitiilor, sa pastreze o evidenta a inregistrarii fiecărei petiții, precum si a masurilor luate pentru solutionarea acestora. Procedurile trebuie sa respecte prevederile prezentului regulament, sa contina informatii privind modalitatile de solutionare pe cale amiabila a litigiilor si sa fie facute disponibile personalului relevant al entitatii prin utilizarea unor canale interne adecvate. Procedurile sunt aprobate de conducerea entitatii care este responsabil/(a) pentru punerea lor in aplicare si monitorizarea respectarii acestora;

b) sa furnizeze petentului, la cerere sau la primirea unei petiții, informatii scrise privind procesul intern de solutionare a petitiilor;

c) sa faca accesibile publicului la sediul propriu si pe website-ul lor, in mod permanent, procedurile de solutionare a petitiilor, datele de contact necesare in cazul solicitarii de informatii cu privire la stadiul solutionarii petitiilor, precum si modalitatile de solutionare alternativa a litigiilor prevazute de dispozitiile legale in vigoare;

d) sa detina si sa mentina la sediul social/central un registru unic de petiții 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 petiții in format electronic va fi securizat prin implementarea unui mecanism care sa garanteze nerepudierea inregistrurilor si va cuprinde in mod obligatoriu cel putin urmatoarele informatii:

(i) numarul petiției; (ii) data petiției; (iii) identitatea petentului, inclusiv adresa, numarul de telefon, e-mail si serviciul/activitatea prestat(a) la care se refera; (iv) 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); (v) obiectul petiției; (vi) stadiul petiției; (vii) data si modul de solutionare a petiției; (viii) motivul pentru care petitia nu a fost solutionata favorabil (daca este cazul); (ix) prejudiciul invocat de petent (daca este cazul); (x) observatii;

DEFINITII

- petitie — cererea, reclamatia sau sesizarea prin care se aduc la cunostinta societatii fapte de natura a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, formulata in scris si depusa la sediul societatii ori la sediile distribuitorilor, 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 sau la informatiile furnizate de societate in urma solicitarilor de informatii primite de la petenti;

- petent — persoana fizica sau juridica, client/investitor al societatii, care depune o petitie cu privire la serviciul si activitatea de investitii prestate ori la prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al organismului de plasament colectiv in valori mobiliare/fondului de investitii alternativ (O.P.C.V.M./F.I.A.);

- petitie solutionata favorabil — petitia in legatura cu care au fost dispuse masuri pentru remedierea situatiilor sesizate;

- petitie solutionata nefavorabil — petitia in legatura cu care nu au fost dispuse niciun fel de masuri.

POLITICI

- toate petitiile se depun in mod gratuit;
- informatiile referitoare la prezentele proceduri vor fi puse gratuit la dispozitia investitorilor, la solicitarea acestora;
- informatii privind procesul intern de solutionare a petitiilor vor fi puse gratuit la dispozitia petentului, la cerere sau la primirea unei petitii;
- procedurile de solutionare a petitiilor vor fi accesibile publicului la sediu si pe website, in mod permanent, impreuna cu datele de contact necesare in cazul solicitarii de informatii cu privire la stadiul petitiei, precum si modalitatile de solutionare alternativa a litigiilor.
- toate petitiile vor fi rezolvate cu maxima celeritate, intr-un termen ce nu va depasi 10 zile
- toate petitiile vor primi un raspuns scris din partea societatii, in care se va preciza clar ca procedurile de administrare sunt puse la dispozitia petentului;

PROCEDURA

Departamentul Control Intern va tine evidenta:

- tuturor petitiilor primite de la investitori
- demersurilor realizate pentru solutionarea acestora
- comunicarilor solutiei catre petent
- oricaror altor documente conexe

intr-un registru unic de petitii in format electronic securizat, pe an calendaristic.

Fiecare petitie, solutiile identificate, documentele justificative, precum si raspunsul societatii catre petent, vor fi incluse intr-un dosar distinct, dosarul petitiei.

Canalele prin care se primesc petitii sunt: telefonic, in scris (sediul, posta sau fax), sau prin e-mail;

- In cazul in care oricare din salariatii societatii receptioneaza un apel telefonic prin care un partener de afaceri isi exprima nemulțumirea in raport cu unul din aspectele activitatii societatii, are obligatia de a intreba in mod clar daca partenerul nemulțumit doreste sa inregistreze o petitie. In caz afirmativ, salariatul va inregistra elementele distinctiv, inclusiv datele de contact ale acestuia pe formularul "Inregistrare petitii" sub semnatura personala, dupa acesta este predat spre inregistrare functiei Secretariat/Arhiva;
- Petitiiile primite prin e-mail de catre orice angajat al SAI, sunt tiparite de catre acesta, si predate spre inregistrare serviciului Secretariat/Arhiva;
- Petitiiile primite prin corespondenta fizica (posta sau fax) sunt inregistrate de functia Secretariat/Arhiva;
- Petitiiile primite la sediu sunt inregistrate de functia Secretariat/Arhiva

Functia Secretariat/Arhiva inregistreaza fiecare petititie cu numar de intrare si data si transmite toate petitiiile catre Departamentul de Control Intern.

Reprezentantul Departamentul Control Intern se asigura ca la fiecare petitie inregistrata, sau la cererea unui petent, acestuia ii vor fi furnizate procedurile interne de solutionare a petitiilor.

Pentru fiecare petitie inregistrata, reprezentantul departamentului de Control Intern se va ingriji sa existe completat formularul "Inregistrare petitii", care contine toate elementele necesare inregistrarii acesteia in Registrul Petitiilor.

In Registrul Petitiilor tinut la sediul societatii in forma electronica, vor fi inregistrate urmatoarele informatii:

- identitatea clientului care transmite petitia, prin nume, prenume si CNP;
- obiectul petitiei (serviciul prestat la care se refera petitia; faptele reclamate)
- datele de identificare ale persoanelor din cadrul SAI la adresa carora s-au formulat petitiiile sau carora clientul s-a adresat pentru prestarea serviciului dorit;
- data petitiei;
- prejudiciul invocat de petent, daca e cazul;
- modul de solutionare a petitiei;
- data comunicarii raspunsului societatii la petitie;
- motivul pentru care petitia nu a fost solutionata favorabil (daca este cazul)

- observatii

In vederea solutionarii petitiilor, Departamentul Control Intern va colabora cu functia Secretariat/Arhiva, Departamentul Analiza/Tranzactionare, Departamentul Operatiuni Fonduri si Departamentul Vanzari pentru a obtine toate informatiile necesare solutionarii acestora, solicitand daca e cazul, pozitii scrise din partea acestora.

In situatia in care, in timpul solutionarii petitiei, reprezentantul departamentului Control intern ia cunostinta de eventualele incalcarri ale regimului juridic aplicabil pietei de capital, inclusiv ale procedurilor interne ale societatii, acesta are obligatia sa informeze consiliul de administratie/directorii SAI.

Termenul legal maxim de rezolvare a unei petitii nu poate depasi 30 de zile de la data inregistrarii acesteia, dar, conform politicii societatii, se va urmari ca acest termen sa nu depasesca 10 zile lucratoare.

In situatia in care aspectele sesizate prin petitie necesita o cercetare mai amanuntita, reprezentantul departamentului Control intern trebuie sa informeze in scris petentul cu privire la cauzele intarzierii si sa precizeze termenul in care va fi solutionata petitia, termen care nu poate depasi cu mai mult de 15 zile termenul de 30 de zile de la inregistrarea acesteia.

In urma solutionarii petitiei, reprezentantul Departamentul Control Intern intocmeste un raspuns in scris, folosind un limbaj simplu si usor de inteles, oferind explicatii detaliate privind masurile adoptate, si in care petentul este informat 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 si o transmite functiei Secretariat/Arhiva.

Functia Secretariat/Arhiva inregistreaza adresa cu numar de iesire si data si o transmite clientului prin posta cu confirmare de primire, prin e-mail sau fax, retinand doua copii la sediul societatii.

Functia Secretariat/Arhiva indosariaza o copie a solutionarii in dosarul de lesiri, iar o copie o transmite Departamentului Control intern care o ataseaza dosarului petitiei si il arhiveaza.

Registrul de evidenta a petitiilor va fi pastrat la sediul societatii pentru o perioada de minimum 5 ani.

Registrul petitiilor trebuie sa fie public si va fi pus in orice moment la dispozitia ASF, la solicitarea acesteia.

Reprezentantul Departamentul Control Intern se asigura ca procedurile de solutionare a petitiilor sunt facute accesibile publicului si colaboreaza cu Serviciul Informatica in vederea publicarii acestora pe web-site-ul societatii.

Reprezentantul Departamentul Control Intern intocmeste si transmite la termenele stabilite rapoartele prevazute in legislatia specifica referitoare la administrarea petitiilor.

DATE DE CONTACT IN LEGATURA CU PETITIILE

SAI Globinvest SA

Cluj Napoca, str. Universitatii nr. 2/23, telefon 0264595925, fax 0264431501, e-mail glob@globinvest.ro

Daniel Mange, reprezentant Departament Control Intern, daniel.mange @globinvest.ro

Walter Gheorghe Blaj, director general adjunct, walter.blaj@globinvest.ro

Anexa 1

REGISTRU UNIC DE PETITII

Nr. de intrare si data petitiei		Numele si prenumele petentului, adresa, telefon, email	Persoana responsabila din cadrul entitatii (Nume, functie)	Obiectul petitiei	Stadiul petitiei	Data solutionarii	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
Nr.	Data									

Numele:

Functia:

Semnatura:

Data:

Reprezentant control intern,

Anexa 2

Formular INREGISTRARE PETITII	Cine a preluat petitia
Data: Nr. Inregistrare:	Nume Semnatura
Identitate petent	Persoana reclamata din cadrul SAI Globinvest SA
Nume si prenume CNP Adresa Telefon Email:	Nume Prenume
Obiectul petitiei	Prejudiciul invocat de petent (daca este cazul)
Modul de solutionare a petitiei	Data solutionare
Modalitate raspuns	Motivul pentru care petitia nu a fost solutionata favorabil (daca este cazul)