

I. DISPOZITII GENERALE

1. Prezenta procedura defineste modalitatea de inregistrare si solutionare transparenta a petitiilor primite din partea investitorilor sau a potentialilor investitori, in scopul administrarii prompte a acestora, precum si sa pastreze o inregistrare a fiecarei petitii si a masurilor luate pentru solutionarea acesteia.

2. Conducerea SAI Carpatica AM si reprezentantul Departamentului de Control Intern sunt direct raspunzatori de:

- a. buna organizare si desfasurare a activitatii de primire, inregistrare si solutionare a petitiilor,
- b. legalitatea solutiilor adoptate,
- c. comunicarea solutiilor adoptate in termenul legal catre petenti si catre Autoritatea de Supraveghere Financiara, la solicitarea acesteia.

3. Prezenta procedura se aplica in toate structurile SAI Carpatica AM astfel incat sa se asigure ca petitiile investitorilor sunt tratate corespunzator si ca nu sunt impuse restrictii investitorilor in exercitarea drepturilor lor.

4. Definitii:

- *ASF* – Autoritatea de Supraveghere Financiara;
- *Fond* – un organism de plasament in valori mobiliare sau un alt organism de plasament colectiv constituit si administrat de SAI Carpatica AM ;
- *Investitor* – persoana fizica sau juridica care adera la unul sau mai multe fonduri administrate de SAI Carpatica AM;
- *Distribuitor* – persoana juridica, inclusiv unitatile sale teritoriale, ce indeplineste acte, fapte si operatiuni legale in numele si pentru societatea de administrare a investitiilor, cu privire la distribuirea si rascumpararea titlurilor de participare ale fondurilor administrate de catre aceasta;
- *Petitie* – cererea, reclamatia sau sesizarea prin care se aduc la cunostinta SAI Carpatica AM fapte de natura a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, formulata in scris si depusa la sediul SAI Carpatica AM , la sediile secundare sau 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 nemul Dumirea cu privire la prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al O.P.C.V.M. sau la informatiile furnizate de SAI Carpatica AM in urma solicitarilor de informatii primite de la petenti;
- *Potent* – persoana fizica sau juridica, client/investitor al SAI Carpatica AM , care depune o petitie catre SAI Carpatica AM cu privire la serviciul si activitatea de investitii prestate in baza Legii 297/2004 sau la prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al O.P.C.V.M.;
- *Petitie solutionata favorabil* – petitie in legatura cu care au fost dispuse masuri pentru remedierea situatiilor sesizate;
- *Petitie solutionata nefavorabil* – petitie in legatura cu care nu au fost dispuse niciun fel de masuri.

5. Departamentul de Control Intern din cadrul SAI Carpatica AM este structura responsabila cu supervizarea solutionarii si de gestionarea a petitiilor.

II. DEPUNEREA PETITIILOR

6. Investitorii, persoane fizice sau juridice, pot depune petitii in mod gratuit, in limba romana sau in limba engleza, cu specificarea cel putin a urmatoarelor informatii:

- Calitatea persoanei care depune petitia (ex. investitor, imputernicit, reprezentant legal);
- Datele de identificare ale petentului;
- Activitatea/serviciul contestat sau interesul in cauza;
- Adresa de corespondenta sau e-mailul la care se asteapta primirea unui raspuns.

7. Petitiile vor fi transmise pe una din urmatoarele cai:

- prin corespondenta la sediul SAI Carpatica AM din Sibiu, Bdul. G-ral Vasile Milea, nr. 1
- prin corespondenta la sediile Distribuitorilor ;
- prin fax, la nr. 0369 430533;
- prin e-mail, la office@sai-carpatica.ro
- pe pagina web a societatii www.sai-carpatica.ro, la sectiunea "Formular de contact".

8. Petitiile vor fi adresate in atentia reprezentantului Departamentului de Control Intern.

III. INREGISTRAREA PETITIILOR

9. Toate petitiile vor fi inregistrate in mod obligatoriu in Registrul unic de petitii, care se tine in format electronic securizat, pe an calendaristic, cu reinceperea numerotarii de la 01 la fiecare inceput de an. Toate petitiile se inregistreaza cronologic, in ordinea primirii, inclusiv cele primite de distribuitori, indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratura, prin posta electronica, prin sistemul on-line.

10. Registrul unic de petitii in format electronic va fi securizat prin implementarea unui mecanism care sa garanteze nerepudierea inscrisurilor. Toate inregistrarile in Registrul unic de petitii dintr-un an calendaristic si totalul centralizat al acestora se vor pastra de catre societate pentru o perioada de cinci ani de la momentul depunerii petitiei initiale.

11. Registrul unic de petitii in format electronic 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 SAI Carpatica AM la adresa carora s-a formulat petitia sau carora petentul li s-a adresat pentru prestarea serviciului/activitatii respectiv(a);
- 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;

IV. SOLUTIONAREA PETITIILOR

12. In vederea solutionarii, corespunzatoare si in termenul legal a petitiilor care ii sunt adresate, SAI Carpatica AM are obligatia 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.

13. 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.

14. In termen de doua zile lucratoare de la primirea unei petitii, Departamentul de Control Intern va trimite investitorului in cauza o informare cu privire la receptionarea, inregistrarea si declansarea investigatiilor interne cu privire la solutionarea petitiei primite.

15. Raspunsul SAI Carpatica AM ce urmeaza a fi trimis unui petent este avizat de catre Directorul General sau de catre inlocuitorul acestuia.

16. In cazul in care rezolvarea unei petitii implica si plata unor pierderi materiale/penalizari, se va transmite o informare ex-ante catre Consiliul de Administratie.

17. Atunci cand este adoptata o solutie finala care nu raspunde solicitarii petentului sau este in contradictie cu aceasta, SAI Carpatica AM 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.

V. LITIGII

18. Pentru orice litigiu ce decurge din sau in legatura cu o petitie și care nu s-a soluționat pe cale amiabila, Investitorul se poate adresa:

- a. Autorității de Supraveghere Financiara, București, Splaiul Independentei, nr. 15, Sector 5, , 050092, Telefon 0800 825 627
- b. Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului in cazul persoanelor fizice, Bucuresti, Bulevardul Aviatorilor, nr. 72, Sector 1

19. Pentru orice litigiu ce decurge din sau in legatura cu petitia sa și care nu s-a soluționat pe cale amiabila sau nici de catre una dintre autoritatile mentionate la punctul 18 si careia i s-a adresat in prealabil, Investitorul poate adresa plangeri instanțelor competente.

VI. MONITORIZAREA SI RAPORTAREA PETITIILOR

20. In vederea identificarii si solutionarii eventualelor probleme recurente sau care pot genera risc sistemic, precum și a minimizarii riscurilor juridice, operationale si de orice alta natura, SAI Carpatica AM 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.

21. In scopul apararii drepturilor investitorilor, ASF verifica modul de aplicare si de respectare a prevederilor reglementarilor legale si poate verifica modul de solutionare a petitiilor de catre SAI Carpatica

AM. In acest scop, SAI Carpatica AM are obligatia de a transmite trimestrial ASF o copie in format electronic a registrului unic al petitiilor, conform Anexei 1.

22. Raportarea prevazuta la punctul 21 se transmite pana in ultima zi a lunii urmatoare trimestrului pentru care se face raportarea, atat in format electronic, prin incarcarea datelor in aplicatia de raportari electronice, cat si in scris și este semnata de conducerea societatii.

23. SAI Carpatica AM are obligatia de a 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.

24. In cazul in care, din analiza documentatiei prevazute la alin. 23 transmise ASF, rezulta ca, prin solutia adoptata, sunt incalcate drepturile petentilor, ASF comunica SAI Carpatica AM punctul sau de vedere privind solutiunea aspectelor semnalate in petiții si dispune reanalizarea, in regim de urgenta, in conformitate cu dispozitiile legale, a solutiei comunicate petentului.

25. Pentru asigurarea transparentei modului de inregistrare si solutionare a petitiilor, SAI Carpatica AM are obligatia de a transmite ASF rapoartele prevazute in anexele nr. 2 si 3.

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

- numarul total de petitii inregistrate pe luna si pe an;
- numarul total de petitii soluționate favorabil pe luna si pe an;
- numarul total de petitii solutionate nefavorabil pe luna si pe an;
- numarul de petitii in curs de soluținare pe luna si pe an.

27. Rapoartele prevazute la pct. 25 vor fi transmise, in format Excel, semnate electronic cu semnatura electronica extinsa valida, pe adresa de e-mail: raportariESMAarticol9@asfromania.ro, trimestrial si anual, pana in ultima zi a lunii urmatoare trimestrului, respectiv anului pentru care se face raportarea.

28. Reprezentantul Departamentului Control Intern va informa Consiliul de Administratie, cel putin anual, cu privire la petitiile primite si modul de solutionare a acestora.