

Proceduri privind administrarea responsabila
si prompta a petitiilor; Procesul intern de
solutionare a petitiilor

Prezenta procedura este realizata in vederea aplicarii prevederilor Regulamentului 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..., a petitiilor referitoare la activitatea acestora pe piata de capital.

Aceasta procedura nu se aplica in cazul petitiilor care se refera la alte activitati decat cele supravegheate de Autoritatea de Supraveghere Financiara sau se refera la activitatile unor alte entitati fata de care SSIF Voltinvest SA nu are nici o raspundere juridica sau de reglementare.

Prin „**petitie**” se intelege: cererea, reclamatia sau sesizarea prin care se aduc la cunostinta entitatii fapte de natura a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, formulata in scris si depusa la sediul entitatii (SSIF), la sediile secundare ale acesteia 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 nemulțumirea cu privire la serviciul si activitatea de investitii prestate in baza Legii nr.297/2004, sau la informatiile furnizate de entitate in urma solicitarilor de informatii primite de la petenti.

Potentul este o persoana fizica sau juridica, client/investitor al entitatii, care depune o petitie catre o entitate cu privire la serviciul si activitatea de investitii prestate in baza Legii nr.297/2004.

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.

Entitate – SSIF Voltinvest SA, in intelesul actualelor Proceduri.

Prin aceste proceduri, SSIF Voltinvest SA urmareste reglementarea modului de solutionare a petitiilor, si are drept scop asigurarea protectiei investitorilor si promovarea stabilitatii pietei de capital romanesti.

Orice persoana fizica sau juridica care considera ca ii sunt afectate drepturile sau

interesele cu privire la activitatea de investitii prestata de SSIF Voltinvest SA in baza Legii nr.297/2004 privind piata de capital sau privind informatiile furnizate de personalul SSIF Voltinvest SA, se poate adresa societatii, prin depunerea de petitii.

Modalitatea de depunere a petitiilor este urmatoarea:

- prin registratura, la sediul societatii din Craiova, str. Romul, bl.T1 parter, judetul Dolj;
- prin transmitere la numerele de fax: 0372000297;
- utilizand serviciile postale clasice;
- electronic, la adresele de e-mail: voltinvest@voltinvest.ro.

La redactarea petitiei, petentul/reclamantul trebuie sa aiba in vedere urmatoarele:

1. Identificarea sa, prin:

- nume, prenume, CNP, adresa de domiciliu, adresa de e-mail, numarul de telefon;

2. Calitatea in care formuleaza petitia (petent, imputernicit legal al petentului, etc);

3. Specificarea motivelor ce au stat la baza petitiei respective; vor fi prezentate in detaliu situatiile ce au generat nemulțumiri cu privire la serviciile si activitatile de investitii prestate sau fata de calitatea informatiilor furnizate;

4. Precizarea persoanelor din cadrul SSIF Voltinvest SA la adresa carora s-a formulat petitia sau carora petentul li s-a adresat pentru prestarea serviciului respectiv; pe cat posibil se vor evidentia: numele si prenumele, functia, etc.

Totodata, se vor avea in vedere urmatoarele aspecte:

- In cazul in care petitia este redactata in alta limba decat cea romana, aceasta trebuie tradusa in limba romana de catre persoane abilitate in acest sens;
- In situatia in care petitiile primite de SSIF Voltinvest SA sunt petitii anonime, acestea nu vor fi inregistrate de societate.

In cadrul SSIF Voltinvest SA, persoanele responsabile cu analiza, solutionarea si gestionarea petitiilor sunt persoanele care asigura functia de conformitate, respectiv doamnele Croitoru Anca Georgiana si Terineanu Magdalena.

Date contact:

- telefon: 0251415956;
- e-mail: voltinvest@voltinvest.ro .

In contextul actualelor Proceduri, persoanele care asigura functia de conformitate au urmatoarele sarcini si atributii:

- a) furnizeaza petentilor, la cerere sau la primirea petitiilor, informatiile scrise privind procesul intern de solutionare a petitiilor;
- b) aduc la cunostinta publicului, la sediu si pe site-ul societatii, procedurile de

solutionare a petitiilor, datele de contact ale persoanelor abilitate - necesare in cazul solicitarii de relatii cu privire la stadiul solutionarii petitiilor, precum si modalitatile de solutionare alternativa a litigiilor, prevazute de dispozitiile legale in vigoare; de mentionat ca SSIF Voltinvest SA este dispusa la solutionarea pe cale amiabila a eventualelor conflicte/litigii survenite, prin stabilirea de intalniri directe cu petentii implicati, la sediul societatii din Craiova, str. Romul, bl.T1 parter, judetul Dolj, sau utilizand metoda medierii. Prin **mediere** se intelege modalitatea de solutionare a conflictelor, pe cale amiabila, cu ajutorul unei terte persoane specializate in calitate de mediator, in conditii de neutralitate, impartialitate, confidentialitate si avand liberul consimtamant al partilor.

In situatia in care nu se realizeaza solutionarea pe cale amiabila a conflictelor respective, petentii nemultumiti se pot adresa instantelor judecatoresti competente.

c) detin si mentin la sediul societatii un **Registru unic de petitii** in format electronic securitizat, pe an calendaristic, cu reinceperea numerotarii de la 01 la fiecare inceput de an, in care se inregistreaza cronologic in ordinea primirii toate petitiile indiferent de modalitatea de primire a acestora (registratura, electronic etc). Registrul unic de petitii in format electronic este securitizat pentru a nu permite pierderea inregistrurilor si cuprinde urmatoarele informatii:

- numarul petitiei;
- data petitiei;
- identitatea petentului, inclusiv adresa, numarul de telefon, e-mail si serviciul/activitatea prestata 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.

d) raspund la fiecare petitie primita de la petenti in termen de maxim 30 de zile de la data inregistrarii acesteia; limbajul folosit va fi simplu si usor de inteles;

e) in situatia in care aspectele sesizate in petitie necesita o cercetare mai amanuntita, informeaza petentul cu privire la motivele intarzierii si precizeaza termenul de

solutionare, care nu poate depasi cu mai mult de 15 zile, termenul de 30 zile de la inregistrarea petitiei;

- f) asigura pastrarea pentru o perioada de cinci ani, a tuturor inregistrarilor din Registrul unic de petitii dintr-un an calendaristic si totalul centralizat al acestora.

In vederea respectarii atributiilor ce le revin pe linia solutionarii petitiilor si pentru incadrarea in termene, persoanele care asigura functia de conformitate vor avea acces la orice document si la orice informatie, ce are legatura cu aspectele reclamate.

In acest sens, Compartimentele SSIF Voltinvest SA identificate ca fiind direct sau indirect implicate in problemele semnalate, au obligatia de a pune deodata la dispozitia persoanelor care asigura functia de conformitate, toate documentele si informatiile de care dispun.

In scopul apararii drepturilor investitorilor, Autoritatea de Supraveghere Financiara, verifica modul de respectare a prevederilor Regulamentului nr. 9/2015 si poate verifica modalitatea de solutionare a petitiilor formulate de petenti si adresate SSIF.

Pentru aceasta, SSIF Voltinvest SA are urmatoarele obligatii:

- transmiterea trimestriala la ASF, pana in ultima zi a lunii urmatoare trimestrului pentru care se face raportarea, a Registrului unic al petitiilor, atat in format electronic cat si in scris, sub semnatura unui Conducator si a unei persoanele care asigura functia de conformitate;
- pentru fiecare solicitare primita de la Autoritatea de Supraveghere Financiara, in legatura cu modalitatea de solutionare a unei petitii, se transmite in termen de maximum cinci zile de la primirea solicitarii sau in termenul prevazut expres in solicitare, o nota de fundamentare precum si toate informatiile si documentele avute la dispozitie;
- daca Autoritatea de Supraveghere Financiara constata ca prin solutia adoptata sunt incalcate drepturile petentilor, aceasta comunica 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.

Pentru asigurarea transparentei in ceea ce priveste modul de inregistrare si solutionare a petitiilor, SSIF Voltinvest SA va transmite trimestrial si anual la ASF, pana in ultima zi a lunii urmatoare trimestrului, respectiv anului pentru care se face raportarea, informatiile prevazute in anexele 2 si 3 la Regulamentul nr.9/2015; rapoartele respective vor fi transmise in format Excel, semnate electronic cu semnatura electronica extinsa.

Persoanele care asigura functia de conformitate alaturi de Conducatorii societatii

sunt direct raspunzatori de:

- buna organizare si desfasurare a activitatii de primire, inregistrare si solutionare a petitiilor ce le sunt adresate;
- legalitatea solutiilor adoptate;
- comunicarea solutiilor adoptate in termenul legal catre petenti si ASF, la solicitarea acestora;
- efectuarea tuturor raportarilor catre Autoritatea de Supraveghere Financiara, la termenele stabilite.

Este obligatia persoanelor de mai sus, de a analiza petitiile primite, pentru a identifica eventualele cauze comune si masura in care acestea se pot propaga si afecta alte procese, in vederea corectarii acestor cauze si adoptarii masurilor de remediere corespunzatoare.