

S.A.I. SIRA S.A.	PROCEDURA	Ediția: 1
	Privind activitatea de solutionare a petitiilor	Pag. 1 / 4
	P 46	Data :24.08.2015

1. SCOP, DOMENIU

Prezenta procedura stabileste regulile pentru reglementarea activitatii de solutionare a petitiilor inregistrate la SAI SIRA SA, precum si responsabilitatile privind intocmirea, avizarea si aprobarea documentelor aferente activitatii de solutionare a petitiilor

2. DEFINITII SI PRESCURTARI

- a.) A.S.F. – Autoritatea de Supraveghere Financiara;
- b.) *Entități reglementate* - Entitățile a căror activitate este autorizată, reglementată, și/sau supravegheată de către A.S.F. în îndeplinirea atribuțiilor sale legale, conform prevederilor art. 2 alin. (1) pct. 5 din Legea nr. 297/2004 și care intră sub incidența prevederilor Legii nr.656/2002.
- c.) *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, prin intermediul căreia un petent sau împuternicitii 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 în baza Legii nr. 297/2004, 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;
- d.) *petent* — 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 alternative (O.P.C.V.M./F.I.A.);
- e.) *petiție soluționată favorabil* — petiția în legătură cu care au fost dispuse măsuri pentru remediarea situațiilor sesizate;
- f.) *petiție soluționată nefavorabil* — petiția în legătură cu care nu au fost dispuse niciun fel de măsuri.

3. DOCUMENTE DE REFERINTA

- Legea nr. 297/2004 privind piata de capital, cu modificarile si completarile ulterioare
- OUG 32/2012 privind organismele de plasament colectiv în valori mobiliare si societatile de administrare a investitiilor, precum si pentru modificarea si completarea Legii nr. 297/2004 privind piata de capital
- Regulamentul nr. 9/2015 privind procedura de soluționare de către entitățile reglementate și supravegheate de ASF, în baza Legii nr.297/2004 privind piața de capital și a Legii nr.74/2015, a petițiilor referitoare la activitatea acestora pe piața de capital

4. PROCEDURA

Procedura vizează ansamblul activităților de primire, repartizare, soluționare și expedierea răspunsurilor petițiilor adresate SAI SIRA SA cu scopul de a realiza un circuit de soluționare în termenele și condițiile stabilite de Regulamentul nr. 9 / 2015 privind procedura de soluționare de către entitățile reglementate și supravegheate de ASF

Primirea și înregistrarea petițiilor

- a) SAI SIRA SA primește petițiile sosite prin intermediul poștei, prin e-mail la adresa office@sai-sira.ro, prin sistem on-line pe site-ul societatii www.sai-sira.ro sau depuse personal la sediul societatii

S.A.I. SIRA S.A.	PROCEDURA	Ediția: 1
	Privind activitatea de solutionare a petitiilor	Pag. 2 / 4
	P 46	Data :24.08.2015

b) Persoana responsabilă cu înregistrarea petițiilor din cadrul societății desface plicurile sosite prin posta, înregistrează electronic documentul în Registrul Unic de Petiții în aceeași zi în care a fost primit

c) În cazul petițiilor transmise electronic, persoana responsabilă cu înregistrarea petițiilor din cadrul societății prindează conținutul emailului, sau a mesajului în cazul petițiilor înregistrate on-line, înregistrează electronic documentul în Registrul Unic de Petiții în aceeași zi în care a fost primit

d) În momentul primirii petițiilor se înregistrează în aplicația informatică de gestionare a petițiilor în ordinea primirii lor, cu număr, dată, proveniență, nume, prenume, adresă de domiciliu sau corespondență, specificându-se și termenul legal de soluționare și măsurile luate pentru soluționarea acestora.

e) Petițiile în care nu se precizează datele de identificare ale petiționarului, respectiv, nume, prenume, date de identificare, adresă de domiciliu sau corespondență, sunt considerate anonime. Acestea nu se înregistrează, se clasează și se arhivează în conformitate cu prevederile legale. În cazul în care o entitate primește o petiție cu privire la alte activități decât cele supravegheate de către Autoritatea de Supraveghere Financiară, sau la activitățile unei alte entități față de care entitatea în cauză nu are nicio răspundere juridică sau de reglementare (și în cazul în care activitățile respective reprezintă temeiul petiției), acestea nu vor fi înregistrate.

În cazul în care petiția se depune prin intermediul imputernicitorilor legali ai petentului, se vor solicita datele de identificare ale acestora.

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 5 ani de la momentul depunerii petiției inițiale.

Analizarea conținutului petiției și repartizarea acesteia

1. Reprezentantul compartimentului de control intern analizează conținutul petiției și stabilește dacă solicitarea intră în aria de competență a SAI SIRA SA. În funcție de numărul petițiilor primite într-o zi, reprezentantul compartimentului de control intern poate desemna o altă persoană din cadrul SAI SIRA SA care să analizeze conținutul petiției făcând totodată propunerea de repartizare.

2. De asemenea, reprezentantul compartimentului de control intern stabilește dacă petiția poate fi conexasă cu alte petiții adresate de petent sau dacă trebuie clasată în condițiile legii, în situația în care petentului i s-a oferit răspuns la solicitări cu același conținut transmise anterior. În cazul clasării, la numărul inițial acordat petiției în Registrul Unic de Petiții se menționează că s-a răspuns anterior.

În situația în care problematica petiției intră în sfera de competență a SAI SIRA SA, se va proceda la analizarea conținutului petiției, în vederea soluționării în termenul legal.

Soluționarea petițiilor

Reprezentantul compartimentului de control intern va formula în două exemplare originale răspunsul pentru petiția primită în termen de maxim 30 de zile de la data înregistrării solicitării în aplicația informatică de gestionare a petițiilor. Răspunsul va avea atasat, după caz, documentele care constituie suportul justificativ al soluțiilor adoptate. În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, se va întocmi o notă justificativă adresată directorilor societății, în vederea aprobării prelungirii termenului cu maxim 15 zile peste termenul de 30 de zile. După aprobarea notei justificative de către directorii societății, reprezentantul compartimentului de control intern va anunța petentul, în scris sau electronic, cu privire la noul termen aplicabil

S.A.I. SIRA S.A.	PROCEDURA	Ediția: 1
	Privind activitatea de solutionare a petitiilor	Pag. 3 / 4
	P 46	Data :24.08.2015

solicitării. După primirea comunicării, reprezentantul compartimentului de control intern dispune înscrierea noului termen de soluționare în Registrul Unic de Petiții.

Raspunsurile la petitii vor fi semnate de catre Directorul General si de reprezentantul compartimentului de control intern.

Expedierea adresei de răspuns

Persoana responsabila din cadrul societatii va transmite plicul cu răspunsul adresat petentului și va arhiva cel de-al doilea exemplar original, impreuna cu toata documentatia anexata si dovada trimiterii raspunsului catre petent, in arhiva societatii.

Adresa de răspuns este expediată prin poștă de către personalul SAI SIRA SA . Daca petitia a fost primit prin e-mail sau prin sistemul on-line, personalul SAI SIRA SA va raspunde petentului prin posta electronica,dupa scanarea documentelor originale, ulterior printand si anexand la petitie dovada transmiterii raspunsului.

5. SOLUTIONAREA ALTERNATIVA A LITIGIILOR

SAI SIRA SA are in vedere utilizarea sistemelor alternative de solutionare a litigiilor aparute, in afara instantelor judecatoresti, pentru a se ajunge la o intelegere amiabila si la rezolvarea problemelor aparute.

O prima metoda alternativa de solutionare a litigiilor pe care societatea o are in vederea este negocierea , utilizand tehnici de comunicare, aplicate intr-un dialog direct, verbal, intre partile implicate in conflict.

In cazul in care prin negocierea directa nu se ajunge la o solutie, consideram ca pentru rezolvarea in mod avantajos pentru toate partile implicate in conflict este necesara implicarea unei terte parti, neutre, in speta mediatorul, si avem in vedere apelarea la procesul de mediere.

Medierea - reprezinta o modalitate de solutionare a conflictelor pe cale amiabila, cu ajutorul unei terte persoane specializate în calitate de mediator, în conditii de neutralitate, imparțialitate, confidentialitate si avand liberal consimtamant al partilor. (Art. 1 al.1 din Legea Nr. 192/2006). Medierea este un proces de solutionare a disputelor prin metode alernative, relativ informal si structurat, in care unul sau mai multi profesionisti special pregatiti, asista partile in solutionarea conflictului, avand in vedere nevoile si interesele acestora. Mediatorii nu impun solutii, iar participarea la proces este voluntara. Reprezintă un proces, al carui evoluție depinde în mare masură de interesele părților și gradul de receptivitate a acestora. Este o metodă confidențială și privată, prin intermediul căreia mediatorii, persoane independente și cu o pregătire specială, ajută părțile să-și definească mai clar obiectivele, interesele și le îndrumă astfel încât să construiască împreună variante reciproc avantajoase de soluționare a conflictului.

6. RESPONSABILITATI

Reprezentantul compartimentului back-office

Reprezentantul compartimentului de back-office are urmatoarele responsabilitati:

- consiliaza investitorii privind completarea petitiilor si dupa caz, a documentelor ce trebuie anexate,
- inregistreaza petitile in Registrul Unic de Petitii si in aplicatia informatica de gestionare a petitiilor,
- transmite petitile catre reprezentantul compartimentului de control intern
- transmite adresele de raspuns petentilor
- arhiveaza petitile, documentatia anexata aferenta acestora, raspunsurile si dovada transmiterii raspunsurilor in arhiva societatii

S.A.I. SIRA S.A.	PROCEDURA	Ediția: 1
	Privind activitatea de solutionare a petitiilor	Pag. 4 / 4
	P 46	Data :24.08.2015

Reprezentantul compartimentului de control intern

Reprezentantul compartimentului de control intern are urmatoarele responsabilitati :

- primește petitiile de la reprezentantul compartimentului de back-office
- supervizează solutionarea și gestionarea petitiilor,
- analizează petitiile primite și întocmește răspunsul către petent având în vedere faptul că soluțiile adoptate trebuie să respecte legislația în vigoare,
- comunică soluțiile adoptate în termenul legal către petenti și către Autoritatea de Supraveghere Financiară, la solicitările acestora.
- are în vedere identificarea și soluționarea eventualelor probleme recurente sau care pot genera risc sistemic, precum și minimizarea riscurilor juridice, operaționale și de orice altă natură, analizând 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

Avizat,

Tania Malureanu

Control intern

Marius Olteanu

Director General

Adrian Anghel

Director General Adjunct

Aprobat,

Consiliul de Administratie

Stefan Dumitru

Presedinte

Marius Olteanu

Vicepresedinte

Lucian Fulea

Membru

24.08.2015