

Societate de administrare a investițiilor MUNTENIA INVEST SA	PROCEDURA PRIVIND INREGISTRAREA ADMINISTRAREA SOLUȚIONAREA SI ARHIVAREA PETIȚIILOR P02	Ediția: 1
		Revizia: 3
		Page 1 of 3

PROCEDURA PRIVIND ÎNREGISTRAREA, ADMINISTRAREA, SOLUȚIONAREA ȘI ARHIVAREA PETIȚIILOR

DOMENIU DE APLICARE

Procedura este aplicabilă activităților din cadrul M.I. aferente DG, CA, CDUFRI, CC și, după caz, altor compartimente din structura organizatorică a M.I., în exercitarea atribuțiilor, sarcinilor și competențelor cu care au fost investiți.

SCOP

Înregistrarea, administrarea, soluționarea și arhivarea petițiilor primite la sediul M.I.

DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

MI = SAI Muntenia Invest SA

DG = Directorul General

CC = Compartimentului de Conformitate

CDUFRI = Compartiment Distribuie Unități de Fond și Relații cu Investitorii

CA = Compartiment administrativ

Petiție = cererea, reclamația sau sesizarea prin care se aduc la cunoștința M.I. fapte de natură a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, formulată în scris și depusă la sediul M.I., transmisă prin poștă sau poșta electronică ori prin sistem on-line sau pe orice altă cale de comunicare care poate fi înregistrată pe un suport fizic sau optic, prin intermediul căreia un petent sau împuterniciții 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 M.I. în urma solicitărilor de informații primite de la petenți.

Potent = persoană fizică sau juridică, investitor în entitățile administrare de M.I, care depune o petiție către M.I. cu privire la serviciul și activitatea de investiții prestate în baza prevederilor legale sau la prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al O.P.C.V.M/ F.I.A.

Petiție soluționată favorabil = petiția în legătură cu care au fost dispuse măsuri pentru remedierea situațiilor sesizate.

Petiție soluționată nefavorabil = petiția în legătură cu care nu au fost dispuse niciun fel de măsuri.

CONSIDERAȚII GENERALE

1. Prevederi privind forma și conținutul petițiilor:

Petițiile trebuie să fie formulate în scris și să conțină cel puțin următoarele informații:

- identitatea petentului, inclusiv adresa de domiciliu/ sediu, număr telefon/ fax, e-mail, etc;
- obiectul petiției, respectiv o descriere succintă a problemei supuse atenției, precum și motivele înaintării petiției;
- serviciul/ activitatea prestată la care se referă;
- numele, prenumele și funcția persoanelor din cadrul M.I. la adresa cărora s-a formulat petiția sau cărora petentul li s-a adresat pentru prestarea serviciului/ activității respectiv(e);
- prejudiciul invocat de petent (dacă este cazul);

Societate de administrare a investițiilor MUNTENIA INVEST SA	PROCEDURA PRIVIND INREGISTRAREA ADMINISTRAREA SOLUȚIONAREA SI ARHIVAREA PETITIILOR P02	Ediția: 1
		Revizia: 3
		Page 2 of 3

- copii după documentele relevante care ar putea ajuta la soluționarea petiției, după caz;
- eventuale soluții pentru rezolvarea acesteia.

Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare ale petentului nu se iau în considerare și se clasează.

2. Prevederi privind modalitatea de comunicare a petițiilor, de soluționare și de comunicare a răspunsurilor
 - 2.1. Oricare investitor în entitățile administrate de M.I. poate depune petiții în mod gratuit. Informațiile referitoare la procedura privind soluționarea petițiilor primite de la investitori sunt puse la dispoziția acestora gratuit la sediul M.I. și pe pagina de web a M.I.. Petițiile pot fi transmise la sediul M.I. prin următoarele canale: poștă, fax, curier, direct la registratura generală de la sediul social al M.I., poștă electronică pe adresa generală a M.I. sau pe adresa entității administrate.
 - 2.2. Înregistrarea petițiilor primite în scris la sediul M.I. în timpul programului de lucru se poate face imediat, iar în cazul petițiilor transmise în afara programului de lucru al M.I., înregistrarea lor se realizează în următoarea zi lucrătoare.
 - 2.3. Comunicarea răspunsurilor va fi realizată în scris, prin transmitere la adresa de domiciliu/ sediu regăsită în cuprinsul petiției sau, funcție de modul de comunicare la sediul M.I. a petiției, prin alte canale de comunicare.
 - 2.4. În vederea soluționării pe cale amiabilă a petițiilor, M.I. poate utiliza metodele alternative de soluționare a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare.
 - 2.5. M.I. face accesibile publicului la sediul și pe website-ul propriu, în mod permanent, procedurile de soluționare a petițiilor, datele de contact necesare în cazul solicitării de informații cu privire la stadiul soluționării petițiilor, precum și modalitățile de soluționare alternativă a litigiilor prevăzute de dispozițiile legale în vigoare.

REGISTRUL UNIC DE PETIȚII

Conform reglementărilor în vigoare, M.I. deține și menține la sediul său un registru unic de petiții în format electronic securizat, în care sunt înregistrate cronologic, în ordinea primirii, toate petițiile, precum și stadiul, data și modul de soluționare a acestora și cuprinde în mod obligatoriu cel puțin următoarele informații:

- (i) numărul petiției;
- (ii) data petiției;
- (iii) identitatea petentului, inclusiv adresa, numărul de telefon, e-mail și serviciul/activitatea prestat(ă) la care se referă;
- (iv) numele, prenumele și funcția persoanelor din cadrul entității la adresa cărora s-a formulat petiția sau cărora petentul li s-a adresat pentru prestarea serviciului/activității respectiv(e);
- (v) obiectul petiției;
- (vi) stadiul petiției;
- (vii) data și modul de soluționare a petiției;
- (viii) motivul pentru care petiția nu a fost soluționată favorabil (dacă este cazul);
- (ix) prejudiciul invocat de petent (dacă este cazul);
- (x) observații;

Societate de administrare a investițiilor MUNTENIA INVEST SA	PROCEDURA PRIVIND INREGISTRAREA ADMINISTRAREA SOLUTIONAREA SI ARHIVAREA PETITIILOR P02	Ediția: 1
		Revizia: 3
		Page 3 of 3

DESCRIERE PROCEDURĂ

1. Pot fi clasificarea ca petiții documentele care:
 - îndeplinesc condițiile privind forma și conținutul prevăzute de reglementările în vigoare;
 - se referă la serviciul/ activitatea prestate din categoria celor supravegheate de către ASF;
 - obiectul petiției cuprinde o relatare a faptelor;
2. Petițiile investitorilor sunt înregistrate în registrul unic de petiții în format electronic securizat cronologic, în ordinea primirii;
3. Pentru întocmirea răspunsurilor și precizarea măsurilor de soluționare a petiției, MI, prin intermediul compartimentului responsabil de relația cu investitorii întreprinde cel puțin următoarele activități:
 - i. colectarea tuturor informațiilor relevante, inclusiv de la petent, dacă este necesar și posibil;
 - ii. depunerea diligențelor necesare pentru soluționarea petitiilor pe cale amiabila, după caz:
 - contactarea petentului în vederea obtinerii de informatii suplimentare, care ar putea avea drept rezultat solutionarea amiabila a petitiei in cauza;
 - oferirea de explicatii petentului, in baza informatiilor obtinute, privind motivele care au stat la baza situatiei care a facut obiectul petitiei, etc.;
 - iii. informarea deîndată în scris a petentului, în situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, cu privire la cauzele întârzierii răspunsului. Se va preciza petentului termenul în care va fi soluționată petiția, termen care nu poate depăși cu mai mult de 15 zile termenul de 30 de zile de la înregistrarea petiției.
 - iv. În cazul adoptării unei soluții finale care nu răspunde/ este în contradicție cu solicitarea petentului, MI trebuie să-și susțină în scris punctul de vedere și să informeze petentul cu privire la dreptul său de a se adresa organelor și autorităților competente și de a utiliza modalitățile de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare. În acest caz, se va menționa obligatoriu în conținutul răspunsului, în cadrul unei rubrici speciale, mențiunea că petiția a fost soluționată nefavorabil și motivul pentru care nu a fost soluționată favorabil.
 - v. În cazul adoptării unei soluții finale care răspunde/ este în concordanță cu solicitarea petentului, se va menționa obligatoriu în conținutul răspunsului că petiția a fost soluționată favorabil.
4. În cazul adoptării unei soluții finale care răspunde/ este în concordanță cu solicitarea petentului, situația va fi investigată și dacă este cazul va fi elaborat și implementat de către M.I. un plan de măsuri adecvate de remediere a deficiențelor constatate.
5. Răspunsurile la petiții vor fi transmise în scris și prin transmitere la adresa de domiciliu/ sediu regăsită în cuprinsul petiției sau, funcție de modul de comunicare la sediul M.I. a petiției, prin alte canale de comunicare.
6. Petițiile împreună cu răspunsurile aferente precum și dovada comunicării către petent a răspunsurilor privind soluționarea vor fi arhivate și păstrate la sediul M.I. cinci ani de la înregistrarea petiției.
7. Toate înregistrările în Registrul unic de petiții dintr-un an calendaristic și totalul centralizat al acestora se vor păstra de către M.I. pentru o perioadă de cinci ani de la momentul depunerii petiției inițiale.