

Procedura privind administrarea petitiilor

Scop

Prezenta procedura reglementeaza procesul de administrare si soluționare a petițiilor primite de la **investitori**, persoane fizice sau juridice, ai S.A.I. STAR ASSET MANAGEMENT SA (STAR AM) .

Administrarea responsabila adecvată și promptă a reclamațiilor/petițiilor investitorilor reprezinta unul dintre obiectivele principale in stabilirea unei relatii de parteneriat de lunga durata cu investitorii.

Baza legala

Regulamentul ASF nr. 9/2015 privind procedura de soluționare de către entitățile reglementate și supravegheate de ASF
Regulament nr.1/2016 pentru modificarea Regulamentului Autorității de Supraveghere Financiară nr. 9/2015 privind procedura de soluționare de către entitățile reglementate și supravegheate de Autoritatea de Supraveghere Financiară
Regulament nr. 4/2018 pentru modificarea Regulamentului ASF 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

Definitii

Petiția — cererea, reclamația sau sesizarea prin care se aduc la cunoștința SAM fapte de natură a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, formulată în scris și depusă la sediul SAM, la sediile secundare ale acesteia ori la sediile distribuitorilor, după caz, 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 (ex. telefon), 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 STAR AM în urma solicitărilor de informații primite de la petenți.

Petentul — persoană fizică sau juridică, investitor al entității, care depune o petiție către STAR AM cu privire la serviciul și activitatea de investiții prestate în baza Legii nr. 297/2004 .

Gestionarea petițiilor

Monitorizarea si evaluarea petițiilor include următoarele activități:

- înregistrarea lor;
- informarea conducătorilor;
- analiza propriu-zisă;
- prezentarea în scris a informației pentru pregătirea răspunsului;
- menționarea în Registrul unic petițiilor a măsurilor întreprinse in baza primirii /solutionarii petiției.

Modalitățile de depunere / transmitere a petițiilor:

La sediul STAR AM dar și pe website-ul propriu sunt prezentate procedura de soluționare a petițiilor, datele de contact necesare depunerii acestora, întregul proces de soluționare a eventualelor reclamații/petiții fiind gratuit.

Petițiile trebuie transmise în scris și depuse la sediul STAR AM ori pot fi transmise prin poștă sau poștă electronică după cum urmează.

- la sediul STAR AM, la adresa Calea Floreasca, nr 91-111, Bl F1, Tronson 5, Et 1, Sector 1, București
- prin e-mail, la adresa office@sai-star.ro ori direct către Catalin Badescu – Ofiter de conformitate; e-mail: catalin.badescu@sai-star.ro (relații suplimentare telefon: 021 316 17 66) ;
- prin poșta, la adresa Calea Floreasca, nr 91-111, Bl F1, Tronson 5, Et 1, Sector 1, București, cod poștal : 14455
- prin fax, la numărul 021 316 17 78

STAR AM nu dispune de un sistem de înregistrare a convorbirilor telefonice și prin urmare nu se înregistrează petițiile/reclamațiile primite prin apel telefonic.

Pentru solicitarea de informații cu privire la stadiul soluționării petițiilor adresate STAR AM se pot folosi aceleași modalități de contact ca în cazul depunerii petiției inițiale. .

Indiferent în ce modalitate a fost primită reclamația /petiția, ofiterul de conformitate este persoana responsabilă de supervizarea soluționării și de gestionarea petițiilor. Angajații companiei vor informa, în cel mai scurt timp, ofiterul de conformitate cu privire la primirea unei reclamații /petiții .

Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare ale petentului (nume, prenume, adresa, date contact) **nu** se iau în considerare și se vor clasa, cu mențiunea “LIPSA DATE PETENT”.

În situația în care, un petent adresează mai multe petiții, în cadrul termenului legal de soluționare a petiției inițiale , sesizând aceeași problemă sau probleme aflate în strânsă legătură între ele, acestea se vor conexe, petentul urmând să primească un singur răspuns, în care se face referire la toate petițiile primite anterior .

Petiția va cuprinde în mod obligatoriu următoarele elemente :

1. numele și prenumele sau denumirea legală a petentului;
2. domiciliul sau sediul acestuia;
3. obiectul petiției și eventual suma contestată;
4. precizarea motivelor pe care se întemeiază petiția.

Ofiterul de conformitate al STAR AM ține un Registru unic de petiții la sediul societății în care eventualele reclamații/petiții ale investitorilor vor fi înregistrate cu promptitudine.

Registru va fi ținut în format electronic. Registru unic de petiții în format electronic va fi securizat prin implementarea unui mecanism care să garanteze nerepudierea înscrisurilor. Securizarea se face prin semnarea sa electronică de către ofiterul de conformitate. La fiecare nouă înregistrare în Registru unic de petiții se va genera un nou fișier securizat prin semnatura electronică, de către ofiterul de conformitate. Istoricul fișierelor semnate electronic, cuprinzând istoricul înregistrărilor în Registru unic de petiții, va fi păstrat în format electronic.

Registru unic al petițiilor va 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 SAM 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;

Conducerea companiei și responsabilul cu funcția de conformitate sunt direct răspunzători de:

- a) buna organizare și desfășurare a activității de primire, înregistrarea și soluționarea petițiilor ce le sunt adresate;
- b) legalitatea soluțiilor adoptate;
- c) comunicarea soluțiilor adoptate în termenul legal către petenți și către Autoritatea de Supraveghere Financiară, la solicitarea acesteia.

Răspunsul aferent reclamațiilor / petițiilor primite, redactat /avizat de către oferitorul de conformitate va fi formulat în scris, va conține temeiul legal al soluției adoptate, va fi semnat de către persoanele autorizate din cadrul STAR AM și va fi remis petentului la sediul societății ori prin e-mail sau prin posta, conform solicitării și datelor de contact transmise inițial de către petent.

Răspunsul va fi trimis investitorului în termen de maximum 30 zile calendaristice, de la data primirii înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

Data la care se considera petiția depusă/transmisă ține cont de data calendaristică a primirii ei, respectiv este aceeași, dacă este o zi lucrătoare. În cazul în care petiția este primită la o data calendaristică nelucrătoare sau după terminarea programului zilnic de lucru (9-17), se considera ca fiind primită în prima zi lucrătoare calculată după data primirii efective a petiției.

În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, STAR AM va informa petentul cu privire la cauzele întârzierii și va preciza termenul în care va fi soluționată petiția care nu poate depăși cu mai mult de 15 zile termenul de 30 de zile de la înregistrarea petiției.

Înregistrările în Registrul unic petiții dintr-un an calendaristic și totalul centralizat al acestora vor fi păstrate pentru o perioadă de 5 ani de la momentul depunerii petiției inițiale.

Atunci când este adoptată o soluție finală care nu răspunde sau este în contradicție cu solicitarea/solicitările și așteptările petentului, **acesta se poate adresa organelor și autorităților competente** (Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF) sau alte organe competente în materie– după caz ca ex. ANPC) sau se pot utiliza modalitățile de soluționare alternativă a litigiilor (ex. SAL – FIN), prevăzute de dispozițiile legale în vigoare.

Reclamațiile/petițiile și măsurile ulterioare întreprinse de către STAR AM sunt documentate și arhivate. Clasarea și păstrarea/ arhivarea în format fizic al petițiilor va fi făcută în conformitate cu prevederile legale.

În condițiile în care petentul nu primește un răspuns în termenul menționat mai sus, sau este nemulțumit de răspunsul primit, acesta se poate adresa următoarelor autorități:

- Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF) - București, Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, cod poștal 050092
- Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) - București, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1

În scopul apărării drepturilor investitorilor, ASF verifică modul de aplicare și de respectare a prevederilor Regulamentului ASF nr. 9/2015 modificat prin Regulamentul ASF nr. 4/2018 și verifica modul de soluționare al petițiilor de către entitățile reglementate. În acest scop **STAR AM transmite trimestrial Autorității de Supraveghere Financiară o copie în format electronic a Registrului unic de petiții.**

Raportarea se transmite până în ultima zi a lunii următoare trimestrului pentru care se efectuează atât în format electronic, prin încărcarea datelor în aplicația de raportări electronice, cât și în scris, și este semnată de conducerea societății și de ofiterul de conformitate.

Pentru asigurarea transparenței modului de înregistrare și soluționare a petițiilor, Star AM are obligația de a transmite Autorității de Supraveghere Financiară rapoarte conținând informații cu privire la situația generală a petițiilor, după cum urmează:

- a) numărul total de petiții înregistrate pe lună și pe an;
- b) numărul total de petiții soluționate favorabil pe lună și pe an;
- c) numărul total de petiții soluționate nefavorabil pe lună și pe an;
- d) numărul de petiții în curs de soluționare pe lună și pe an.

Rapoartele vor fi transmise Autorității de Supraveghere Financiară trimestrial și anual, până în ultima zi a lunii următoare trimestrului, respectiv anului pentru care se face raportarea, semnate electronic cu semnătură electronică extinsă validă.