

Acest document este proprietatea Prime Transaction.  
Nu se multiplică fără acordul scris al Prime Transaction.

Situația modificărilor documentului:

Nr. ediție	Motivul modificării	Conținutul modificării	Data aprobării
1	Ediția inițială	-	30.07.2010
2	Editie actualizata	Cf. Instruct. 1/2011	10.03.2011
3	Editie modificata	Regulamentul ASF nr. 9/2015	15.09.2015

	Elaborat:	Verificat:	Aprobat:
Numele:	Coman Ionut	Coman Ionut	Uleia Ionel
Funcția:	Reprezentant CCI	Responsabilul cu functia de conformitate	Director general
Semnătura:			

## Cuprins

1. SCOP .....	3
2. DOMENIUL DE APLICARE.....	3
3. DOCUMENTE DE REFERINTA .....	3
4. TERMINOLOGIE SI ABREVIERI .....	3
5. DESCRIEREA ACTIVITATILOR.....	4
A. DEPUNEREA PETITIILOR.....	4
B. CONTINUTUL UNEI PETITII.....	4
D. PROCESUL INTERN DE SOLUTIONARE A PETITIILOR.....	6
E. TERMENUL DE SOLUTIONARE A PETITIILOR.....	6
F. PASTRAREA SI ARHIVAREA PETITIILOR.....	6
6. RESPONSABILITATI .....	7
7. INDICATORI DE MONITORIZARE A PERFORMANȚEI AI PROCESULUI:.....	7
8. ÎNREGISTRĂRILE: .....	8
9. ANEXE: .....	8

## 1. SCOP

Prezenta procedură stabilește, implementează și menține reguli privind administrarea responsabilă și promptă a petitiilor primite de la clienți și precizează modul de păstrare a evidențelor și înregistrării fiecărei reclamații și a măsurilor luate pentru soluționarea acestora.

## 2. DOMENIUL DE APLICARE

Prevederile prezentei proceduri se aplică de către reprezentanții CCI.  
Responsabil de proces este SCCI.

## 3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

ISO 9001:2000 Sisteme de management al calității – Cerințe

Regulamentul 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 privind administratorii de fonduri de investiții alternative a petitiilor referitoare la activitatea acestora pe piața de capital

Ghidul privind tratarea plangerilor în sectorul valorilor mobiliare (ESMA)

PCNVM05\_PS12 Mecanisme de control intern

## 4. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI

### A. Definiția termenilor

**Petitie** - 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 online, 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 entitate în urma solicitărilor de informații primite de la petenți;

**Potent** - 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 alternativ (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.

## B. Abrevieri

CCI – compartimentul de control intern

CA – consiliul de administrație

ASF/CNVM – Autoritatea de Supraveghere Financiară/Comisia Națională a Valorilor Mobiliare

SSIF – Societate de servicii de investiții financiare

DG – director general

SCCI – sef compartimentul de control intern

RCCI – reprezentanții compartimentului de control intern

## 5. DESCRIEREA ACTIVITATILOR

### A. DEPUNEREA PETITIILOR

5.1. Orice persoana fizica sau juridica, client al SSIF PRIME TRANSACTION SA sau imputernicitii legali ai acestuia, care considera ca drepturile si interesele sale (mentionate in lege sau in contractul de intermediere) au fost incalcate in vreun fel, se poate adresa societatii pentru lamurirea cauzei care a dus la aparitia unei astfel de petitii.

5.2. Modalitatea de depunere a petitiilor – orice petitie se poate depune in scris astfel: la sediul societatii, prin e-mail la [office@primet.ro](mailto:office@primet.ro), prin posta sediul central si prin fax la nr. 021/321.59.81.

5.3. Petitiile anonime sau cele in care nu sunt specificate datele de identificare ale petentului (nume, prenume, adresa, date de contact) sau date relevante cu privire la obiectul petitiei, nu se vor lua in considerare si se vor clasa fiind lipsite de obiect.

5.4. In cazul aparitiei oricarei petitii din partea unui client, CCI prin reprezentantii sai incearca pe cat posibil sa fie imparziali si sa dea curs sesizarii primite de la client. Prima etapa in rezolvarea conflictului client – societate se desfasoara prin lamurirea cauzei care a dus la aparitia unei astfel de reclamatii din partea clientului, lamurire care se face pe cale amiabila, printr-o discutie cu clientul astfel incat sa se observe daca respectiva cauza provine din interiorul societatii sau din exterior acesteia. Daca nu se poate afla cauza si partile nu ajung la nicio intelegere pe cale amiabila, CCI solutioneaza respectiva petitie in termen de 30 de zile de la inregistrarea acesteia.

5.5. In cazul in care, un petent adreseaza mai multe petitii, sesizand aceeasi problema sau probleme aflate in stransa legatura, iar acestea sunt transmise in cadrul termenului legal de solutionare a primei petitii, toate petitiile adresate se vor conexe, petentul urmand sa primeasca un singur raspuns in care se face referire la toate petitiile primite si inregistrate.

### B. CONTINUTUL UNEI PETITII

5.6. Orice petitie transmisa catre SSIF va cuprinde in mod obligatoriu urmatoarele elemente:

- ✓ Numele si prenumele sau denumirea petentului;
- ✓ Domiciliul sau sediul acestuia;
- ✓ Numarul de telefon si e-mail;
- ✓ Serviciul/activitatea prestat(a) la care se refera petitia;
- ✓ Prejudiciul invocat si suma contestata, daca este cazul;
- ✓ Mentionarea motivelor pe care se intemeiaza petitia;
- ✓ Documente de identificare:
  - Pentru persoane fizice: copie a actului de identitate cu specimen de semnatura
  - Pentru persoane juridice: copie CUI si a actului de identitate cu specimen de semnatura al reprezentantului legal

5.7. SSIF da curs solutionarii petitiei numai atunci cand respectivul client furnizeaza toate informatiile de la pct. 5.6., in caz contrar se prezuma ca acesta nu este de buna credinta, iar petitia sa, se considera a fi neserioasa.

5.8. In cazul in care petitia este formulata prin imputernicitul clientului, persoana fizica va dovedi calitatea sa de imputernicit legal prin documentele:

- ✓ Document de identitate valabil (BI/CI/Pasaport);
- ✓ Procura avocatiala (in cazul avocailor);
- ✓ Procura notariala, in original

### C. INREGISTRAREA PETITIILOR DE CATRE SSIF

5.9. Petitiile primite de catre SSIF, se inregistreaza in Registrul Unic de Petitii de catre RCCI.

5.10. Registrul Unic de Petitii este gestionat, in format electronic, securizat cu parola, de catre RCCI. Registrul Unic de Petitii se completeaza de catre RCCI cu toate informatiile impuse de catre ASF prin Regulamentul 9/2015, precum si cu informatiile mentionate in petitie de catre petent.

5.11. Registrul Unic de Petitii contine urmatoarele informatii:

- a) numarul petitiei;
- b) data petitiei;
- c) identitatea petentului, inclusiv adresa, numarul de telefon, e-mail si serviciul/activitatea prestat(a) la care se refera;
- d) 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);
- e) obiectul petitiei;
- f) stadiul petitiei;
- g) data si modul de solutionare a petitiei;
- h) motivul pentru care petitia nu a fost solutionata favorabil (daca este cazul);

- i) prejudiciul invocat de petent (daca este cazul);
- j) observatii;

#### D. PROCESUL INTERN DE SOLUTIONARE A PETITIILOR

5.12. Procesul intern de solutionare a petitiilor consta in:

1. Inregistrarea petitiei la Registratura societatii (Registrul de intrari);
2. Inregistrarea petitiei in Registrul Unic de Petitii;
3. Verificarea documentelor aferente problemei semnalate de petent. Pentru verificarea documentelor se analizeaza documentele de la dosarul clientului, evidentele electronice existente in sistemul de Back-office, precum si documente din arhiva societatii, daca este cazul;
4. Contactarea clientului pentru solutionarea pe cale amiabila a problemelor semnalate in petitie;
5. Intocmirea raspunsului catre petent de catre RCCI;
6. Avizarea raspunsului de catre un conducator al SSIF;
7. Transmiterea raspunsului in termenul legal, catre petent prin una din modalitatile:
  - prin e-mail - in cazul in care a fost comunicata o adresa de e-mail in petitia formulata
  - prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, la adresa mentionata in petitie

#### E. TERMENUL DE SOLUTIONARE A PETITIILOR

- 5.13. SSIF raspunde clientului in termen de maximum 30 de zile de la data inregistrarii petitiei, indiferent daca solutia este favorabila sau nefavorabila.
- 5.14. In situatia in care aspectele sesizate in petitie necesita o cercetare mai amanuntita din partea SSIF, societatea informeaza petentul cu privire la cauzele intarzierii, mentionand termenul in care va fi solutionata petitia, termen ce nu poate depasi cu mai mult de 15 zile termenul de 30 de zile de la inregistrarea petitiei.
- 5.15. Raspunsul catre petent va cuprinde si posibilitatea acestuia de a se adresa autoritatilor competente in cazul in care SSIF PRIME TRANSACTION SA furnizeaza petentului o solutie care nu raspunde/este in contradictie cu solicitarea acestuia.
- 5.16. Modul de solutionare a petitiei este hotarat de catre DG/Conducator impreuna cu SCCI.

#### F. PASTRAREA SI ARHIVAREA PETITIILOR

- 5.17. Petitiile se inregistreaza de catre RCCI in Registrul Unic de Petitii si se pastreaza de catre SCCI pe an calendaristic, cu reinceperea numerotarii de la 01 la fiecare inceput de an.
- 5.18. Toate inregistrarile in Registrul Unic de Petitii dintr-un an calendaristic si totalul centralizat al acestora se vor pastra/arhiva de catre SSIF pentru o perioada de 5 ani de la momentul depunerii petitiei initiale.

### **G. ALTE DISPOZITII**

- 5.19. Concluziile privind faptele reclamate si modul de solutionare al acestora pot fi incadrate in Raportul anual transmis de CCI catre CA.
- 5.20. SSIF transmite la ASF, in forma si in termenele specificate de Regulamentul ASF nr. 9/2015, urmatoarele rapoarte:
- Anexa 1 – *Registrul Unic de Petitii*
  - Anexa 2 – *Raportul privind situatia generala a petitiilor pentru luna/anul ....*
  - Anexa 3 – *Raportul trimestrial privind petitiile primite de la clienti*

## **6. RESPONSABILITATI**

### **6.1. Reprezentanții CCI**

- dau curs reclamatiei primite de la clienti;
- inregistreaza reclamatia clientului;
- solutioneaza reclamatia clientului;
- pastreaza reclamatia si modul ei de solutionare.
- vor actiona conform prezentei proceduri

### **6.2. Personalul SSIF reclamat**

- pune la dispozitie reprezentantilor CCI documentele si informatiile solicitate de acestia
- vor actiona conform prezentei proceduri

### **6.3. DG/Conducator**

- stabileste cauza reclamatiei si modul de rezolvare al acesteia.
- vor actiona conform prezentei proceduri

## **7. INDICATORI DE MONITORIZARE A PERFORMANȚEI AI PROCESULUI:**

<b>Indicator</b>	<b>Periodicitate</b>	<b>Mod de măsurare / monitorizare</b>	<b>Responsabil pentru măsurare / monitorizare</b>
NUMAR DE RECLAMATII REZOLVATE	Anual	NUMARARE	CCI/DG/Conducator

### 8. ÎNREGISTRĂRILE:

Formular pentru înregistrare		Inițiat de:	Păstrat la:	Durata păstrării:	Durata arhivării:
Denumire	Cod				
Registrul Unic de Petitii	F01_PCNVM16_PS12	CCI	CCI	1 an	5 ani
Raport privind situatia generala a petitiilor pentru luna/anul...	n.a.	CCI	CCI	1 an	5 ani
Raport trimestrial privind petitiile primite de la clienti	n.a.	CCI	CCI	1 an	5 ani
Raport anual catre CA	n.a.	CCI	DG	1 an	5 ani

### 9. ANEXE:

Anexa 1 – Registrul Unic de Petitii

Anexa 2 – Raportul privind situatia generala a petitiilor pentru luna/anul ....

Anexa 3 – Raportul trimestrial privind petitiile primite de la clienti



**ANEXA nr. 1: MODEL REGISTRU UNIC DE PETIȚII**

Nr. de intrare și data petiției	Numele și prenumele petentului	Persoana responsabilă din cadrul entității	Obiectul petiției	Stadiul petiției	Data soluționării	Modul de soluționare a petiției	Motivul pentru care petiția nu a fost soluționată favorabil (dacă este cazul)	Prejudiciul invocat de petent (dacă este cazul)	Observații
1									
2									
3									
4									

Numele:

Funcția:

Semnătura:

Data:

Reprezentant control intern,

**ANEXA nr. 2: RAPORT privind situația generală a petițiilor pentru luna/anul .....**

	Luna curentă/Anul curent	Luna precedentă/Anul precedent
Numărul total de petiții înregistrate		
Numărul total de petiții soluționate favorabil		
Numărul total de petiții soluționate nefavorabil		
Numărul de petiții în curs de soluționare		

Numele:

Funcția:

Semnătura:

Data:

Reprezentant control intern,

**ANEXA nr. 3: RAPORT TRIMESTRIAL privind petițiile primite de la clienți**

Denumirea .....

Trimestrul .....

RAPORT TRIMESTRIAL privind petițiile primite de la clienți

Numărul total de petiții primite exclusiv pentru investiții în perioada de raportare menționată:

Nr. de petiții în funcție de cauză<sup>1</sup> în perioada raportată<sup>2</sup>

Executarea ordinelor	
Consultanță pentru investiții (de exemplu, consultanță necorespunzătoare)	
Administrarea portofoliilor	
Informațiile furnizate clientului (calitatea sau lipsa informațiilor)	

Termenii contractului/taxe/tarife contestate	
Administrare generală/Servicii pentru clienți (inclusiv servicii de custodie)	
Efectuarea de activități neautorizate	
Altele (a se detalia în rubrica de observații)	
Subtotal	
Observații	

Nr. de petiții după tipul de instrument financiar în perioada raportată<sup>3</sup>

Titluri de capital (Shares/stock/equities)	
Titluri de creanță (Bonds/debentures/loan stock/debt securities)	
Titluri de valoare structurate (inclusiv titluri de valoare cu protecția capitalului și fonduri structurate)	
Titluri de valoare de pe piața monetară (Moneymarket securities)	
Fonduri mutuale/unități în O.P.C.V.M. (excluzând fondurile structurate)	
Contracte pe opțiuni, futures, swapuri, forward pe rata dobânzii și alte contracte derivate (Options, futures, swaps, forward rate agreements and any other derivatives)	
Contracte financiare pentru diferențe (Financial contracts for differences)	
Alte produse de investiții/fonduri (a se detalia în rubrica de observații) (Other investment products/funds)	
Subtotal	
Observații	

Va rugăm să includeți orice altă informație relevantă în legătură cu datele privind petițiile.  
Exemplu: Petițiile vizează în special servicii furnizate prin internet? Care este procedura pentru soluționarea petițiilor?

<sup>1</sup>În situația în care obiectul unei petiții este multiplu, se completează doar obiectul principal al acesteia pentru a evita dubla raportare.

<sup>2</sup>În situația în care obiectul petiției descris nu este aplicabil pentru S.S.I.F., se completează N/A în rubrica relevantă. Dacă obiectul petiției descris este aplicabil pentru S.S.I.F., dar pentru perioada raportată nu s-a înregistrat niciun caz, se completează "0".

<sup>3</sup>În situația în care S.S.I.F. nu prestează servicii de investiții în legătură cu instrumentul financiar menționat, se completează N/A în rubrica relevantă. Dacă S.S.I.F. prestează servicii de investiții în legătură cu instrumentul financiar menționat, dar pentru perioada raportată nu s-a înregistrat nicio petiție, se completează "0".