

## **24. PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA PETITIILOR IN CADRUL S.S.I.F. MUNTENIA GLOBAL INVEST S.A.**

### **24.1 Cadru legislativ**

Prezenta procedura a fost intocmita in conformitate cu Regulamentul A.S.F. nr. 9/2015 referitoare la *Procedura de solutionare de catre entitatile reglementate a petitiilor primite de la clienti.*

### **24.1 Definitii**

petitie — cererea, reclamatia sau sesizarea prin care se aduc la cunostinta entității fapte de natură a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, formulată în scris si depusă la sediul entității, la sediile secundare ale acesteia ori la sediile distribuitorilor, după caz, transmisă prin postă sau posta electronică ori prin sistem on-line, prin intermediul căreia un petent sau împuternicitii legali ai acestuia, care actionează exclusiv în numele petentului si fără un interes comercial propriu, își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea de investitii prestate în baza Legii nr. 297/2004;

petent — persoană fizică sau juridică, client/investitor al societatii, care depune o petitie către o S.S.I.F. Muntenia Global Invest S.A. cu privire la serviciul si activitatea de investitii prestate în baza Legii nr. 297/2004;

petitie solutionată favorabil — petitia în legătură cu care au fost dispuse măsuri pentru remedierea situatiilor sesizate;

petitie solutionată nefavorabil — petitia în legătură cu care nu au fost dispuse niciun fel de măsuri.

### **24.2 Prevederi generale**

- (a) Prezenta procedura stabileste, implementeaza si mentine in mod transparent reguli privind administrarea rezonabila si prompta a petitiilor primite de la clienti si precizeaza modul de pastrare a evidentelor si inregistrarilor fiecarei reclamatii si a masurilor luate pentru solutionarea acestora.
- (b) Compartimentul de control intern din cadrul societatii este structura responsabila de supervizarea solutionarii si de gestionarea petitiilor primite de la clienti.

### **24.3 Prevederi specifice**

- (a) Orice persoana fizica sau juridica care are incheiat un contract de intermediere cu S.S.I.F. Muntenia Global Invest S.A. se poate adresa societatii in momentul in care se considera vatamata in drepturile sale.
- (b) Clientii societatii pot depune petitiile:
  - in scris la sediul societatii;
  - prin scrisoare recomandata;

- prin serviciul de posta electronica pe adresele de e-mail ale reprezentantilor Compartimentului de Control Intern mentionate pe web site-ul societatii;
- (c) Procesul intern de solutionare al petitiilor consta in:
- inregistrarea petitiei in registratura societatii;
  - inregistrarea de catre Reprezentantii CCI a petitiei in Registrul unic de petitii;
  - verificarea documentelor aferente problemei semnalate in arhiva si evidentele electronice ale M.G.I.;
  - intocmirea raspunsului catre petent;
  - avizarea raspunsului de catre unul dintre conducatorii societatii;
  - transmiterea raspunsului catre petent.
- (d) Petitiile in care nu sunt trecute datele de identificare ale petentului (nume, prenume, adresa, date de contact) sau date relevante cu privire la obiectul petitiei nu vor fi luate in considerare.
- (e) In situatia in care un client adreseaza societatii mai multe petitii sesizand probleme aflate in stransa legatura, acestea se vor conexe, petentul urmand sa primeasca un singur raspuns in care se va face referire la toate petitiile primite.
- (f) Toate petitiile care contin elementele de identificare ale petentului, precum si date relevante cu privire la obiectul petitiei, vor primi raspuns in termen de maximum 30 de zile de la data de inregistrare a acestora in *Registrul unic de petitii* indiferent daca au fost solutionate favorabil sau nefavorabil.
- (g) In situatia în care aspectele sesizate in petitie necesită o cercetare mai amănunțită, M.G.I. va informa petentul cu privire la cauzele întârzierii si va preciza termenul în care va fi solutionată petitia. Acest termen nu poate depăși cu mai mult de 15 zile termenul de 30 de zile de la înregistrarea petitiei;
- (h) Petitiile primite de la clienti vor fi inregistrate de catre reprezentantii Compartimentului de Control Intern al societatii in *Registrul unic de petitii*.
- (i) *Registrul unic de petitii* se pastreaza in format electronic securizat cu parola, pe an calendaristic, cu reinceperea numerotarii de la 01 la fiecare inceput de an.
- (j) In *Registrul unic de petitii* se completeaza toate informatiile mentionate in petitiile/reclamatii primite de la clienti precum si toate informatiile impuse de reglementarile Autoritatii de Supraveghere Financiara.

#### **24.4 Dispozitii finale**

- (a) Prezenta procedura se poate modifica la propunerea Consiliului de Administratie sau a conducatorilor societatii.
- (b) Orice modificare si revizuire intervenite in continutul prezentei proceduri va fi adusa de indata la cunostinta angajatilor SSIF Muntenia Global Invest SA prin grija reprezentantului compartimentului de control intern.
- (c) Prezenta procedura a fost avizata de catre Consiliul de administratie al M.G.I. in data de 04.09.2015 si se publica pe web site-ul societatii.