

Societate de administrare a investițiilor <b>MUNTENIA INVEST SA</b>	PROCEDURA PRIVIND ÎNREGISTRAREA ADMINISTRAREA SOLUȚIONAREA SI ARHIVAREA PETIȚIILOR <b>P02</b>	Ediția: 1
		Revizia: 2
		Page 1 of 3

## **PROCEDURA PRIVIND ÎNREGISTRAREA, ADMINISTRAREA, SOLUȚIONAREA ȘI ARHIVAREA PETIȚIILOR**

### **SCOP**

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

### **DEFINIȚII ȘI ABREVIERI**

MI = SAI Muntenia Invest SA

O.P.C. = Organism de plasament colectiv

O.P.C.V.M. = Organism de plasament colectiv în valori mobiliare

F.I.A. = Fond de investiții alternative

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, 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 și a Legii nr. 74/2015, la prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al 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 (nume prenume/ denumire, CNP/ CUI), 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);
- 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.**

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

## **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 <b>MUNTENIA INVEST SA</b>	PROCEDURA PRIVIND INREGISTRAREA ADMINISTRAREA SOLUTIONAREA SI ARHIVAREA PETITIILOR <b>P02</b>	Ediția: 1
		Revizia: 2
		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, va 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 obținerii de informații suplimentare, care ar putea avea drept rezultat soluționarea amiabila a petiteii în cauza;
    - oferirea de explicații petentului, în baza informațiilor obținute, privind motivele care au stat la baza situației care a făcut obiectul petiteii, 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.
4. În cazul adoptării unei soluții finale favorabile pentru petent și 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.