



BT CAPITAL PARTNERS

Grupul Financiar BANCA TRANSILVANIA

Capital social: 12.470.446,80 lei
Cod Unic de Inregistrare: RO6838953
Nr. Inreg. Oficiul Registrului Comertului: J12/3156/1994
Cont: RO96BTRL01301202925690XX BANCA TRANSILVANIA CLUJ
Decizia CNVM: 2330/22.07.2003

PROCEDURA DE LUCRU privind administrarea reclamatilor primite de la clienti (P.11.5.3.)

Data	Autor	Departament	Supervizor	Departament	Vers.	Pag.
01/08/2008	Simona Tanasa	Compartiment Control Intern	Alina Bogdan	Audit Intern	1	4
07/09/2015	Bogdan Duma	Consilier Juridic	Andreea Chita	Compartiment Control Intern	2	7
05/07/2016	Bogdan Duma	Consilier Juridic	Andreea Chita	Compartiment Control Intern	3	8

CUPRINS

Nr.	Titlu	Pagina
Cap. I	Cadrul juridic	3
Cap. II	Termeni	3
Cap. III	Aspecte generale	4
Cap. IV	Modul de administrare si solutionare a petitiilor	4
Cap. V	Raportari	7
Anexa nr. 1	Registrul Unic de Petitii	8

Aprobat
Nicolae Moroianu

Aprobat,
Paul Prodan

Director general

Presedinte CA

Procedura de lucru privind administrarea reclamatilor primite de la clienti (P 11.5.3.)

Cap. I Cadrul Juridic

- 1.1. Cadrul juridic in baza caruia s-a elaborat aceasta procedura este prevazut de:
- Regulamentul A.S.F. nr. 9/2015 privind procedura de soluționare de către entitățile reglementate și supravegheate de A.S.F., 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;
 - Regulamentul A.S.F. nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).

Cap. II Termeni

- 2.1. In sensul prezentei proceduri, termenii si expresiile de mai jos au urmatoarele semnificatii:
- **Petiție** - cererea, reclamația sau sesizarea prin care se aduc la cunoștința BT Capital Partners fapte de natură a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, formulată în scris și depusă la sediul central sau sediile secundare ale BT Capital Partners, după caz, transmisă prin poștă sau poșta electronică ori prin sistem on-line, 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 sau la informațiile furnizate de BT Capital Partners în urma solicitărilor de informații primite de la petenți;
 - **Potent** - persoană fizică sau juridică, client/investitor al BT Capital Partners, care depune o petiție către BT Capital Partners cu privire la serviciul și activitatea de investiții prestate în baza Legii nr. 297/2004;
 - **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;
 - **SAL-FIN** - Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar, înființată în cadrul A.S.F., constituită în baza O.G. nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, și care oferă soluționarea unui litigiu printr-o procedură SAL și funcționează exclusiv în cadrul A.S.F.

Cap. III Aspecte generale

- 3.1. Prezenta procedura are ca obiect reglementarea in cadrul BT Capital Partners a modului de soluționare a petițiilor depuse de petenti.
- 3.2. Prezenta procedura este accesibila publicului atat la sediul propriu cat si pe website-ul societatii, impreuna cu datele de contact ale Reprezentantilor Compartimentului de Control Intern (e-mail, numar de telefon) care vor furniza la cerere informatii cu privire la stadiul solutionarii petitiilor.
- 3.3. Compartimentul de Control Intern este structura din cadrul BT Capital Partners responsabilă de supervizarea soluționării și de gestionarea petițiilor.

Cap. IV Modul de administrare si solutionare a petitiilor

- 4.1. Petitiile depuse de petenti trebuie sa contina: numele, prenumele, CNP, datele de contact ale petentului (adresa, numar de telefon, e-mail) si semnatura acestuia; In cazul in care petitia nu este formulata de petent, aceasta trebuie sa contina suplimentar: numele, prenumele, datele de contact ale persoanei care formuleaza petitia (adresa, numar de telefon, e-mail), calitatea, interesul in cauza si semnatura acestuia.
BT Capital Partners nu este obligata sa raspunda petitiilor formulate de petenti care nu contin elementele minime prevazute mai sus, nici acelorla formulate de alte persoane in numele si pentru petenti care nu contin elementele minime prevazute mai sus si/sau nu dovedesc calitatea si interesul in cauza.
- 4.2. Fiecare petitie depusa la sediul central se inregistreaza de catre Secretariatul General in Registrul de Corespondenta al societatii si apoi este transmisa Compartimentului de Control Intern.
In cazul in care petitia este depusa la o agentie BT Capital Partners, aceasta este transmisa in regim de urgenta (maxim 2 zile lucratoare) Secretariatului General.
In cazul in care petitia este depusa la o sucursala BT Capital Partners si vizeaza activitatea sucursalei, aceasta este inregistrata in Registrul de Petitii al sucursalei (intocmit dupa modelul prevazut in Anexa nr. 1) si transmisa in regim de urgenta (maxim 2 zile lucratoare) Secretariatului General; solutionarea acestor petitii este in sarcina Reprezentantului Compartimentului de Control Intern al sucursalei.
- 4.3. Reprezentantul Compartimentului de Control Intern inregistreaza petitiiile cronologic, in ordinea primirii, indiferent de locul depunerii lor (sediul central, agentie, sucursala), in Registrul Unic de Petitii, care:
 - se pastreaza la sediul central;
 - are un format electronic securizat prin implementarea unui mecanism care garanteaza nerepudierea înscrisurilor;
 - se completeaza pe an calendaristic, cu reînceperea numerotării de la 01 la fiecare început de an;
 - cuprinde urmatoarele informatii:
 - numărul petiției;
 - data petiției;
 - numarul si data de inregistrare a petitiei la Secretariatului General;
 - identitatea petentului (nume, prenume, CNP, adresa, număr de telefon, e-mail);
 - identitatea persoanelor din cadrul entității la adresa cărora s-a formulat petiția sau cărora petentul li s-a adresat pentru prestarea serviciului/activității respectiv(e) (nume, prenume, funcție, locul desfasurarii activitatii);
 - serviciul/activitatea prestat(ă) la care se referă;
 - obiectul petiției;

- stadiul petiției;
 - informarea petentului cu privire la procesul intern de soluționare a petițiilor (data, modul de informare);
 - data soluționării petiției;
 - 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;
- se pastreaza pentru o perioada de 5 ani de la incheierea anului calendaristic in care a fost depusa petitia.
- 4.4. In termen de maxim 2 zile lucratoare de la data inregistrarii petiției la Secretariatului General, sau oricand la cererea petentului, Reprezentantul Compartimentului de Control Intern:
- va confirma petentului primirea si inregistrarea petiției;
 - il va informa pe petent cu privire la data pana la care va fi solutionata petitia;
 - ii va face petentului cunoscute prevederile prezentei proceduri.
- 4.5. Compartimentul de Control Intern va intreprinde o investigatie interna in vederea verificarii celor mentionate in petitie si solutionarii acesteia.
- 4.6. BT Capital Partners va raspunde la fiecare petiție primită de la petenți într-un limbaj simplu și ușor de înțeles, în termen de maximum 30 de zile de la data înregistrării acesteia la Secretariatului General, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă, prin transmiterea prin orice mijloc de comunicare (posta, e-mail) a unei adrese semnata de Conducerea și Reprezentantul Compartimentului de Control Intern ai BT Capital Partners.
- 4.7. În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, BT Capital Partners 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.
- 4.8. Atunci când este adoptată o soluție finală care nu răspunde solicitării / este în contradicție cu solicitarea petentului, BT Capital Partners:
- va susține în scris punctul de vedere oferind explicații detaliate privind măsurile adoptate;
 - va informa petentul cu privire la urmatoarele:
 - a) modalitatea de solutionare pe cale amiabila a litigiului:
 - un eventual litigiu poate fi solutionat pe cale amiabila, prin stabilirea de comun acord a unei intalniri intre client si reprezentantii BT Capital Partners, in cadrul careia fiecare parte sa-si expuna punctul de vedere si pretentiile;
 - intalnirea se va desfasura la locul si data stabilite de comun acord si se va incheia prin semnarea de catre ambele parti a unui proces-verbal in care vor fi mentionate discutiile purtate si daca partile au solutionat sau nu litigiul;
 - ambele parti pot fi insotite, daca doresc, de reprezentanti (avocati, consilieri juridici, rude sau alte persoane desemnate, dupa caz).
 - b) modalitatea de solutionare alternativa a litigiului:
 - un eventual litigiu poate fi solutionat:
 - prin mediere:
 - reprezintă o modalitate de soluționare a conflictelor pe cale amiabilă, cu ajutorul unei terțe persoane specializate în calitate de mediator, în condiții de neutralitate, imparțialitate, confidențialitate și având liberul consimțământ al părților; procedura de mediere este reglementata de Legea nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator.

- prin aplicarea procedurii SAL:
 - reprezintă o modalitate de soluționare alternativă a litigiilor, entitatea careia clientul i se poate adresa în acest sens fiind SAL-FIN;
 - pentru soluționarea unui litigiu prin aplicarea procedurii SAL, clientul trebuie să își exprime această opțiune în mod voluntar și să se adreseze SAL-FIN în scris, direct la sediul SAL-FIN, prin poștă sau prin mijloace electronice de comunicare.
 - clienții pot supune litigiul procedurilor SAL administrate de SAL-FIN dacă fac dovada că, în prealabil, au încercat să soluționeze litigiul direct cu BT Capital Partners.
 - BT Capital Partners nu poate refuza soluționarea litigiului în cadrul SAL-FIN în cazul în care clientul și-a exprimat în mod expres și voluntar opțiunea de soluționare.
 - procedura de soluționare alternativă a litigiilor este reglementată de Regulamentul A.S.F. nr. 4/2016 și de O.G. nr. 38/2015.
 - c) posibilitatea adresării către autoritatea cu rol de supraveghere a activității BT Capital Partners:
 - pentru verificarea modalității de soluționare a respectivei petiții de către BT Capital Partners, petentul se poate adresa Autorității de Supraveghere Financiară (A.S.F.), la datele de contact disponibile pe site-ul autorității.
 - d) posibilitatea utilizării mecanismelor de soluționare a litigiilor:
 - petentul se poate adresa instanțelor de judecată competente material și teritorial în vederea soluționării litigiului.
- 4.9.** Pentru fiecare solicitare primită de la A.S.F. în legătură cu modalitatea de soluționare a unei petiții, BT Capital Partners va transmite în termen de maximum cinci zile de la primirea solicitării, sau în termenul precizat în mod expres în aceasta, o notă de fundamentare, precum și toate informațiile și documentele avute la dispoziție, pentru verificarea modalității de soluționare a respectivei petiții.
- 4.10.** A.S.F. poate dispune reanalizarea soluției comunicate petentului, în cazul în care, din analiza documentației prevăzute la art. 4.9. transmise A.S.F., rezultă că, prin soluția adoptată, sunt încălcate drepturile petenților.
- 4.11.** Dacă în urma investigației interne întreprinse de Compartimentul de Control Intern în vederea soluționării petițiilor se constată abateri de la legislația aferentă pieței de capital și a procedurilor interne, sau au fost aduse prejudicii petenților, Compartimentul de Control Intern va instiinta Conducerea societății despre rezultatul investigației și va propune soluții de remediere și eventuale sancțiuni persoanelor implicate.
- 4.12.** În vederea identificării și soluționării eventualelor probleme recurente sau care pot genera risc sistemic, precum și a minimizării riscurilor juridice, operaționale și de orice altă natură, BT Capital Partners va analiza permanent și în mod individual petițiile în scopul identificării cauzelor fundamentale comune ale acestora și măsura în care acestea pot afecta alte procese sau produse, în vederea corectării acestor cauze fundamentale și adoptării măsurilor de remediere.

Cap. V Raportari

5.1. BT Capital Partners va transmite periodic la A.S.F. urmatoarele:

- o copie a Registrului Unic al Petitiilor întocmit conform Anexei nr. 1, trimestrial, până în ultima zi a lunii următoare trimestrului pentru care se face raportarea, atât în format electronic, prin încărcarea datelor în aplicația de raportări electronice, cât și în scris (semnată de Conducerea și Reprezentantul Compartimentului de Control Intern ai BT Capital Partners);
- Raportul privind situatia generala a petitiilor, pe macheta standard pusa la dispozitie de ASF în format Excel, semnat electronic cu semnătură electronică extinsă validă, pe adresa de e-mail: raportariESMAarticol9@asfromania.ro., trimestrial și anual, până în ultima zi a lunii următoare trimestrului, respectiv anului pentru care se face raportarea;
- Raportul trimestrial privind petitiile primite de la clienti, pe macheta standard pusa la dispozitie de ASF în format Excel, semnat electronic cu semnătură electronică extinsă validă, pe adresa de e-mail: raportariESMAarticol9@asfromania.ro., trimestrial și anual, până în ultima zi a lunii următoare trimestrului, respectiv anului pentru care se face raportarea.

Prezenta procedura a fost :

- aprobata de **Directorul General** in : _____
- aprobata de **CA** in sedinta din : _____
- transmisa **agentiilor** in: _____
- transmisa la **ASF** in: _____
- se aplica incepand cu: _____

<i>Intocmit,</i> <i>Consilier Juridic,</i> <i>Bogdan Duma</i>	<i>Avizat,</i> <i>Compartiment Control Intern,</i> <i>Andreea Chita</i>
---	---

Anexa nr. 1

REGISTRUL UNIC DE PETITII																		
Petitia			Petentul				Persoana adresanta			Continutul petitiei		Solutionarea petitiei						Obs.
Nr.	Data	Nr. si data BTCP	Nume si prenume	CNP	Adresa	Telefon / E-mail	Nume si prenume	Funcctie	Locul desf. activitatii	Serviciu / activitate la care se refera	Obiect	Stadiu	Informare petent proces intern	Data	Modul	Motiv solutionare nefavorabila	Prejudiciu	
ANUL:																		
01																		
02																		
03																		

Conducator,

Nume:

Semnatura:

Data:

Reprezentant Compartiment de Control Intern,

Nume:

Semnatura: