



**PROCEDURA DE LUCRU  
privind administrarea reclamatilor primite de la clienti  
(P.11.5.4.)**

<b>Data</b>	<b>Autor</b>	<b>Departament</b>	<b>Supervizor</b>	<b>Departament</b>	<b>Vers.</b>	<b>Pag.</b>
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
09/05/2018	Loredana Zaharia	Compartiment Control Intern	Iulia Voica	Compartiment Control Intern	4	8

## CUPRINS

<b>Nr.</b>	<b>Titlu</b>	<b>Pagina</b>
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**  
Mihai Milchis

Director General Adjunct

**Aprobat,**  
Paul Prodan

Presedinte CA

## Procedura de lucru privind administrarea reclamatilor primite de la clienti (P 11.5.4.)

---

### 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).
  - Regulamentul nr. 4/2018 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 în baza Legii nr. 297/2004 privind piața de capital și a Legii nr. 74/2015 privind administratorii fondurilor de investiții alternative a petițiilor referitoare la activitatea acestora pe piața de capital.

---

### 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 electronica, prin sistem on-line ori prin telefon inregistrat, 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 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 web-site-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 acelora 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. Transmiterea petitiilor prin telefon inregistrat sau prin posta electronica se realizeaza la datele de contact ale reprezentantilor Compartimentului de Control Intern: numar de telefon sau adresa de e-mail, regasite pe site-ul BT Capital Partners **ori** la numarul de telefon sau adresa de e-mail a Secretariatului General de la sediul central. In acest caz Persoana de la Secretariat va informa de indata Compartiment de Control Intern, asupra receptionarii petitiei.  
In cazul in care petitia se transmite prin telefon inregistrat, reprezentantul Compartimentului de Control Intern va intocmi o minuta cu detaliile minime privind identificarea reclamantului, a obiectului reclamatiei, a referintei convorbirii telefonice care sta la baza reclamatiei, iar aceasta se va inregistra de catre Secretariatul General in Registrul de Corespondenta al societatii.
- 4.4. Reprezentantul Compartimentului de Control Intern inregistreaza petitiile 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;
  - numărul și data de înregistrare a petiției la Secretariatului General;
  - modalitatea de preluare;
  - 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 desfășurării activității);
  - 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 păstrează pentru o perioadă de 5 ani de la încheierea anului calendaristic în care a fost depusă petiția.
- 4.5.** În termen de maxim 2 zile lucratoare de la data înregistrării petiției la Secretariatului General, sau oricând la cererea petentului, Reprezentantul Compartimentului de Control Intern:
- va confirma petentului primirea și înregistrarea petiției;
  - îl va informa pe petent cu privire la data până la care va fi soluționată petiția;
  - îi va face petentului cunoscute prevederile prezentei proceduri.
- 4.6.** Compartimentul de Control Intern va întreprinde o investigație internă în vederea verificării celor menționate în petiție și soluționării acesteia.
- 4.7.** BT Capital Partners va răspunde 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.
- 4.8.** 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.
- 4.9.** 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 următoarele:
    - a) modalitatea de soluționare pe cale amiabila a litigiului:
      - un eventual litigiu poate fi soluționat pe cale amiabila, prin stabilirea de comun acord a unei întâlniri între client și reprezentanții BT Capital Partners, în cadrul căreia fiecare parte să-și expună punctul de vedere și pretențiile;
      - întâlnirea se va desfășura la locul și data stabilite de comun acord și se va încheia prin semnarea de către ambele părți a unui proces-verbal în care vor fi menționate discuțiile purtate și dacă părțile au soluționat 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 alternativa 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;
      - clientii 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 solutionare alternativa a litigiilor este reglementata de Regulamentul A.S.F. nr. 4/2016 si de O.G. nr. 38/2015.
- c) posibilitatea adresării către autoritatea cu rol de supraveghere a activitatii BT Capital Partners:
- pentru verificarea modalității de soluționare a respectivei petiții de catre BT Capital Partners, petentul se poate adresa Autoritatii de Supraveghere Financiara (A.S.F.), la datele de contact disponibile pe site-ul autoritatii.
- d) posibilitatea utilizării mecanismelor de solutionare a litigiilor:
- petentul se poate adresa instantelor de judecata competente material si teritorial in vederea solutionarii litigiului.
- 4.10.** 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.
- 4.11.** A.S.F. poate dispune reanalizarea solutiei comunicate petentului, in cazul în care, din analiza documentației prevăzute la art. 4.9. transmise A.S.F., rezultă că, prin soluția adoptată, sunt încălcate drepturile petenților.
- 4.12.** Daca in urma investigatiei interne intreprinse de Compartimentul de Control Intern in vederea solutionarii petitiilor se constata abateri de la legislatia aferenta pietei de capital si a procedurilor interne, sau au fost aduse prejudicii petentilor, Compartimentul de Control Intern va instiinta Conducerea societatii despre rezultatul investigatiei si va propune solutii de remediere si eventuale sanctiuni persoanelor implicate.
- 4.13.** 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.

- 4.14. Societatea pastreaza pe o perioada de cel puțin 5 ani toate evidentele si inregistrarile (inclusiv cele telefonice) referitoare la petitiile inregistrate la societate.

---

## 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: [raportariESMAarticolo@asfromania.ro](mailto:raportariESMAarticolo@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: [raportariESMAarticolo@asfromania.ro](mailto:raportariESMAarticolo@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 Adjunct** in : \_\_\_\_\_
- avizata de **Comitetul de Conducere** in: \_\_\_\_\_
- aprobata de **CA** in sedinta din : \_\_\_\_\_
- transmisa **agentiilor** in: \_\_\_\_\_
- transmisa la **ASF** in: \_\_\_\_\_
- se aplica incepand cu: \_\_\_\_\_

**Intocmit,**

*Reprezentant Compartiment Control Intern,  
Loredana Zaharia*

**Avizat,**

*Compartiment Control Intern,  
Iulia Voica*

**Anexa nr. 1**

<b>REGISTRUL UNIC DE PETITII</b>															
<b>Petitia</b>				<b>Petentul</b>				<b>Persoana adresanta</b>			<b>Continutul petitiei</b>				
<b>Nr.</b>	<b>Data</b>	<b>Nr. si data BTC</b>	<b>Modalitatea de preluare</b>	<b>Nume si prenume</b>	<b>CNP</b>	<b>Adresa</b>	<b>Telefon / E- mail</b>	<b>Nume si prenume</b>	<b>Functie</b>	<b>Locul desf. activitatii</b>	<b>Serviciu / activitate la care se refera</b>	<b>Obiect</b>	<b>Stadiu</b>	<b>Informare petent proces intern</b>	<b>D</b>
<b>ANUL: .....</b>															
<b>01</b>															
<b>02</b>															
<b>03</b>															

**Conducator,**  
**Nume: .....**  
**Semnatura: .....**

**Data: .....**

**Reprezentant Compartiment de Control Intern,**  
**Nume: .....**  
**Semnatura: .....**