



**PROCEDURA DE LUCRU  
privind administrarea reclamatilor primite de la clienti  
(P.11.5.6.)**

| <b>Data</b> | <b>Vers.</b> | <b>Pag.</b> |
|-------------|--------------|-------------|
| 01/08/2008  | 1            | 4           |
| 07/09/2015  | 2            | 7           |
| 05/07/2016  | 3            | 8           |
| 09/05/2018  | 4            | 8           |
| 11/01/2021  | 5            | 8           |
| 04/09/2024  | 6            | 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             |

## **Procedura de lucru privind administrarea reclamatilor primite de la clienti (P 11.5.6.)**

---

### **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 privind administratorii de fonduri de investiții alternative* a petițiilor referitoare la activitatea acestora pe piața de capital, astfel cum acesta a fost modificat prin Regulamentul A.S.F. nr. 4/2018
  - 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 electronica, prin sistem on-line ori prin telefon înregistrat, 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. 126/2018 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. 126/2018;
  - **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 Departamentului Conformitate (e-mail, numar de telefon) care vor furniza, la cerere, informatii cu privire la stadiul solutionarii petitiilor.

- 3.3.** Departamentul de Conformitate este structura din cadrul BT Capital Partners responsabilă de supervizarea soluționării și de gestionarea petițiilor.

---

## **Cap. IV Modul de administrare și soluționare a petițiilor**

---

- 4.1.** Petitiile depuse de petenti trebuie să conțină suficiente elemente în baza cărora să se poată verifica identitatea acestora și respectiv să se poată transmite răspunsul la petiție, precum: numele, prenumele, datele de contact ale petentului (adresa/ număr de telefon/ e-mail) și semnatura acestuia (pentru petitiile în format letric);  
În cazul în care petiția nu este formulată de petent, aceasta trebuie să conțină suplimentar: numele, prenumele, datele de contact ale persoanei care formulează petiția (adresa/ număr de telefon/ e-mail), calitatea, interesul în cauză și semnatura acestuia.  
BT Capital Partners nu este obligată să răspundă petițiilor formulate de petenti care nu conțin elementele minime prevăzute mai sus, nici acelor formulate de alte persoane în numele și pentru petenti care nu conțin elementele minime prevăzute mai sus și/sau nu dovedesc calitatea și interesul în cauză.
- 4.2.** Fiecare petiție depusă la sediul central se înregistrează de către Secretariatul General în Registrul de Corespondență al societății și apoi este transmisă Departamentului Conformitate.  
În cazul în care petiția este depusă la alte sedii secundare ale BT Capital Partners de către petitioner, acestuia îi este verificată identitatea pe baza actului de identitate, iar petiția este transmisă în regim de urgență (maxim 2 zile lucrătoare) Secretariatului General, fiind menționată pe această dată când a fost depusă în unitate de către petitioner.  
În cazul în care petiția este depusă la o sucursală BT Capital Partners și vizează activitatea sucursalei, aceasta este înregistrată în Registrul de Petiții al sucursalei (întocmit după modelul prevăzut în Anexa nr. 1) și transmisă în regim de urgență (maxim 2 zile lucrătoare) Secretariatului General, fiind menționată pe această dată când a fost depusă în sucursală de către petitioner; soluționarea acestor petiții este în sarcina Reprezentantului Departamentului Conformitate al sucursalei.
- 4.3.** Transmiterea petițiilor prin telefon înregistrat sau prin posta electronică se realizează la datele de contact ale reprezentanților Departamentului Conformitate: număr de telefon sau adresă de e-mail, regăsite pe site-ul BT Capital Partners **ori** la numărul de telefon sau adresă de e-mail a Secretariatului General de la sediul central. În acest caz Persoana de la Secretariat va informa de îndată Departamentului Conformitate, asupra recepționării petiției.  
În cazul în care petiția se transmite prin telefon înregistrat, reprezentantul Departamentului Conformitate va întocmi o minută cu detaliile minime privind identificarea reclamantului, a obiectului reclamației, a referinței convorbirii telefonice care stă la baza reclamației, iar aceasta se va înregistra de către Secretariatul General în Registrul de Corespondență al societății.
- 4.4.** Reprezentantul Departamentului Conformitate înregistrează petitiile cronologic, în ordinea primirii, indiferent de locul depunerii lor (sediul central, agenție, sucursală), în Registrul Unic de Petiții, care, conform prevederilor legale aplicabile:
- se păstrează la sediul central;
  - are un format electronic securizat, prin implementarea unui mecanism care garantează nerepudierea înscrisurilor;
  - se completează pe an calendaristic, cu reînceperea numerotării de la 01 la fiecare început de an;
  - cuprinde următoarele informații:
    - 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 lucrătoare de la data înregistrării petiției la Secretariatul General, sau oricând la cererea petentului, Reprezentantul Departamentului Conformitate :
- va confirma petentului primirea și înregistrarea petiției;
  - îl va informa pe petent cu privire la data până la care va fi soluționată petiția sau va preciza ca petiția va fi soluționată în termen de maximum 30 de zile de la data recepționării/înregistrării petiției;
  - îi va indica clientului link-ul de pe site-ul BTCP unde regăsește Procedura privind administrarea reclamațiilor
- 4.6.** Departamentul Conformitate va întreprinde o investigație internă în vederea verificării celor menționate în petiție și soluționării acestora.
- 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 acestora la Secretariatul General, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă, prin transmiterea prin orice mijloc de comunicare (posta, e-mail – în atașament) a unei adrese semnate de Conducerea și Reprezentantul Departamentului Conformitate ai BT Capital Partners.  
Răspunsul poate fi trimis și sub formă unui e-mail, fără întocmirea unei adrese, de către reprezentantul Departamentului Conformitate, caz în care textul e-mail-ului va trebui în prealabil aprobat de doi Conducători.  
În cazul în care răspunsul conține date confidențiale sau personale, răspunsul transmis pe e-mail va fi parolat.
- 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 indica clientului link-ul de pe site-ul BTCP unde regăsește Procedura internă privind administrarea reclamațiilor, care conține prevederi privind modalitățile de soluționare a litigiului sau posibilitatea de a se adresa autorităților cu rol de supraveghere.

Modalitatile de solutionare:

- 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 alternativa a litigiilor, entitatea careia clientul i se poate adresa in 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 Departamentul Conformitate in vederea solutionarii petitiilor se constata abateri de la legislatia aferenta pietei de capital si a procedurilor interne, sau au fost aduse prejudicii petentilor, Departamentul Conformitate va instiinta Conducerea societatii despre rezultatul investigatiei si va propune solutii de remediere si eventuale sanctiuni persoanelor implicate.
- 4.13.** Ori de cate ori aducerea la indeplinire a prevederilor prezentei proceduri presupune comunicarea de date cu caracter personal/informatii supuse secretului profesional prin e-mail, comunicarea pe acest canal se va realiza cu respectarea regulilor prevazute de art. 2.1.1.4 din Procedura de lucru cu privire la relatia cu clientii (P.2.2.\_).
- Pentru cazurile in care prevederile acestei proceduri presupun comunicarea de date cu caracter personal/informatii supuse secretului profesional prin apeluri telefonice cu clientii, se vor aplica in mod corespunzator procedurile de identificare a acestora si regulile prevazute de Procedura interna privind preluarea ordinelor si instructiunilor clientilor si transmiterea confirmarilor si rapoartelor privind tranzactiile cu instrumente financiare (P.1.13.\_), inclusiv de anexele acesteia.
- clientii, se vor aplica in mod corespunzator procedurile de identificare a acestora si regulile prevazute de Procedura interna privind preluarea ordinelor si instructiunilor clientilor si transmiterea confirmarilor si rapoartelor privind tranzactiile cu instrumente financiare (P.1.13.\_), inclusiv de anexele acesteia.
- 4.14.** 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.
- 4.15.** Societatea pastreaza pe o perioadă de cel puțin 5 ani toate evidentele si inregistrările (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, în format electronic, prin încărcarea registrului semnat de un conducator și Reprezentantul Departamentul Conformitate BTCP in aplicatia SSER;
  - 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.

**Anexa nr. 1**

| REGISTRUL UNIC DE PETITII |      |                   |                         |                 |     |        |                  |                    |         |                         |   |        |                       |                                |      |       |                                |            |      |
|---------------------------|------|-------------------|-------------------------|-----------------|-----|--------|------------------|--------------------|---------|-------------------------|---|--------|-----------------------|--------------------------------|------|-------|--------------------------------|------------|------|
| Petitia                   |      |                   |                         | Petentul        |     |        |                  | Persoana adresanta |         |                         | Continutul petitiei                     |        | Solutionarea petitiei |                                |      |       |                                |            | Obs. |
| Nr.                       | Data | Nr. si data BT CP | Modalitatea de preluare | Nume si prenume | CNP | Adresa | Telefon / E-mail | Nume si prenume    | Functie | 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:** .....

**Departament conformitate,**  
**Nume:** .....  
**Semnatura:** .....