

**PROCEDURA PRIVIND ÎNREGISTRAREA, ADMINISTRAREA,
SOLUȚIONAREA ȘI ARHIVAREA PETIȚIILOR
P02**

DOMENIU DE APLICARE

Procedura este aplicabilă activităților din cadrul M.I. aferente DG/DGA_CA, CASS, CDUFRI, CC și, după caz, altor compartimente din structura organizatorică a M.I., în exercitarea atribuțiilor, sarcinilor și competențelor cu care au fost investiți.

SCOP

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

LEGISLAȚIA INCIDENTĂ

- Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 32/2012 privind organismele de plasament colectiv în valori mobiliare și societățile de administrare a investițiilor precum și pentru modificarea și completarea Legii nr. 297/2004 privind piața de capital (OUG nr. 32/2012)
- Legea nr. 74/2015 privind administratorii de fonduri de investiții alternative (Legea nr. 74/2015)
- Regulamentul 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 de fonduri de investiții alternative a petițiilor referitoare la activitatea acestora pe piața de capital (Regulamentul ASF nr. 9/2019)

DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

MI = SAI Muntenia Invest SA

DG = Directorul General

DGA_CA = Directorul General Adjunct_CA (membru CA)

CC = Compartimentul de Conformitate

CASS = Compartimentul Administrare Situații Speciale

CDUFRI = Compartimentul Distribuire Unități de Fond și Relații cu Investitorii

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 ori prin sistem on-line sau pe orice altă cale de comunicare care poate fi înregistrată pe un suport fizic sau optic, 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, la prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al organismului de plasament colectiv (O.P.C.) sau la informațiile furnizate de M.I. în urma solicitărilor de informații primite de la petenți. (art. 1 alin. 3, lit. b din Regulamentul ASF nr. 9/2015)

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. (art. 1 alin. 3, lit. c din Regulamentul ASF nr. 9/2015)

Petiție soluționată favorabil = petiția în legătură cu care au fost dispuse măsuri pentru remedierea situațiilor sesizate. (art. 1 alin. 3, lit. d din Regulamentul ASF nr. 9/2015)

Petiție soluționată nefavorabil = petiția în legătură cu care nu au fost dispuse niciun fel de măsuri. (art. 1 alin. 3, lit. e din Regulamentul ASF nr. 9/2015)

CONSIDERAȚII GENERALE PRIVIND PROCEDURA (art. 3 din Regulamentul ASF nr. 9/2015)

1. Prevederi privind forma și conținutul petițiilor:

Petițiile trebuie să fie formulate în scris și să conțină cel puțin următoarele informații:

- identitatea petentului, 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.

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: (art. 3 din Regulamentul ASF nr. 9/2015)

- (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;

DESCRIERE PROCEDURĂ

1. Conform Procedurii Evidenta Intrare – Iesire – **PEII** , toate documentele sunt înregistrate în registrul general de intrare - ieșire în cadrul Sistemului Informatic Integrat al M.I. și introduse de către salariatul responsabil cu activitatea de registratură în mapa de corespondență pentru DG/DGA_CA.
2. Clasificarea documentelor primite la sediul M.I. ca fiind din categoria petițiilor din partea investitorilor entităților administrate de M.I., necesitând astfel o administrare corespunzătoare acestei categorii, va fi efectuată de către DG/DGA_CA.
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;
3. În situația în care un document este clasificat în categoria petițiilor, DG/DGA_CA notează pe acest document o rezoluție către CDUFRI pentru informarea privind existența petiției și către CASS pentru soluționarea petiției și întocmirea răspunsului. Răspunsul va fi întocmit de către CASS într-un limbaj simplu și ușor de înțeles, în termen de maximum 30 de zile de la data înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă. În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, M.I., prin CDUFRI, ca urmare a comunicării primite de la CASS, informează petentul cu privire la cauzele întârzierii și precizează 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. (art. 3 alin. 1 lit. f din Regulamentul ASF nr. 9/2015)
4. Conform Procedurii Evidenta Intrare – Iesire – **PEII** , petițiile investitorilor sunt preluate de către salariatul responsabil cu activitatea de registratură care va accesa registrul unic de petiții în format electronic securizat din cadrul sistemului informatic integrat al M.I. în care sunt înregistrate, cronologic, în ordinea primirii, toate petițiile. Salariatul responsabil cu activitatea de registratură va introduce în mod obligatoriu, pentru fiecare petiție, 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 M.I. la adresa cărora s-a formulat petiția sau cărora petentul li s-a adresat pentru prestarea serviciului/activității respectiv(e);
 - v. obiectul petiției;
 - vi. prejudiciul invocat de petent (dacă este cazul);
 - vii. observații;
5. Petițiile pe suport de hârtie sunt transmise ulterior pe bază de semnătură în registrul general de intrare - ieșire al M.I. către CASS, CC, precum și altor compartimente/ persoane indicate de către DG/DGA_CA în rezoluție, după caz, care au acces și la documentul introdus electronic (scanat) în cadrul sistemului informatic integrat al M.I.
6. Pentru întocmirea răspunsurilor și precizarea măsurilor de soluționare a petiției, CASS poate solicita consultanță și asistență din partea oricăror compartimente din cadrul structurii organizatorice a M.I. și 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 petițiilor pe cale amiabila, după caz:
 - contactarea petentului în vederea obținerii de informații suplimentare, care ar putea avea drept rezultat soluționarea amiabila a petiției în cauză;
 - oferirea de explicații petentului, în baza informațiilor obținute, privind motivele care au stat la baza situației care a făcut obiectul petiției, etc.;

- iii. informarea deîndată în scris a petentului de către CDUFRI, ca urmare a comunicării primite de la CASS, în situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, cu privire la cauzele întârzierii răspunsului. CASS va solicita CDUFRI să comunice deîndată 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, CASS trebuie să-și susțină în scris punctul de vedere și să informeze petentul, prin intermediul CDUFRI, 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. În acest caz, CASS va menționa obligatoriu în conținutul răspunsului, în cadrul unei rubrici speciale, mențiunea că petiția a fost soluționată nefavorabil și motivul pentru care nu a fost soluționată favorabil.
 - v. În cazul adoptării unei soluții finale care răspunde/ este în concordanță cu solicitarea petentului, CASS va menționa obligatoriu în conținutul răspunsului că petiția a fost soluționată favorabil.
 - vi. întocmirea propunerii de răspuns către petent privind soluționarea petiției, care trebuie să conțină obligatoriu referințe privind numărul de înregistrare / ID-ul și data înregistrării petiției. Acest răspuns urmează a fi aprobat de DG/DGA_CA.
7. Ulterior întocmirii răspunsului privind soluționarea petiției, CASS semnează documentul și îl transmite persoanei responsabile cu registratura, pentru a fi introduse spre aprobare/semnare în mapa de corespondență pentru DG/DGA_CA. Ulterior aprobării și semnării răspunsului de către DG/DGA_CA, salariatul responsabil cu activitatea de registratură introduce documentul în registrul general de intrare - ieșire al M.I. atât pe suport de hârtie cât și pe suport electronic în cadrul sistemului informatic integrat al M.I., conform Procedurii Evidența Intrare – Iesire – PEII . Salariatul responsabil cu activitatea de registratură introduce în mod obligatoriu pentru documentul respectiv în registrul unic de petiții în format electronic securizat, cel puțin următoarele informații:
- i. numărul de înregistrare/ID-ul petiției la care respectivul document reprezintă răspuns;
 - ii. data și modul de soluționare a petiției (favorabil sau nefavorabil);
 - iii. motivul pentru care petiția nu a fost soluționată favorabil (dacă este cazul)
- La introducerea unui răspuns la o petiție cu informațiile de mai sus, în mod automat, la stadiul petiției, apare ca fiind soluționată.
- 8. În cazul adoptării unei soluții finale care răspunde/ este în concordanță cu solicitarea petentului, va fi urmată Procedura privind mecanismele de control PMC - Procedura de verificare pe bază de sesizări și dacă este cazul DG/DGA_CA va elabora și implementa, în colaborare cu CC și alte compartimente din cadrul M.I., un plan de măsuri adecvate de remediere a deficiențelor constatate.
 - 9. 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.
 - 10. Petițiile împreună cu răspunsurile aferente precum și dovada comunicării către petent a răspunsurilor privind soluționarea vor fi arhivate de către CC și păstrate la sediul M.I. cinci ani de la înregistrarea petiției.
 - 11. 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. (art. 3 alin. 3 din Regulamentul ASF nr. 9/2015)

RESPOSABILITĂȚI

DG//DGA_CA - Clasificarea documentelor primite la sediul M.I. ca fiind din categoria petițiilor din partea investitorilor în entitățile administrate de M.I. (art. 5 din Regulamentul ASF nr. 9/2015)

CDUFRI –Gestionarea corespondenței privind petițiile dintre M.I. și petent

CASS- Întocmirea răspunsurilor și precizarea măsurilor de soluționare a petiției

Salariatul responsabil cu activitatea de registratură – Efectuarea tuturor înregistrărilor în registrul unic de petiții în format electronic securizat din cadrul SII al M.I.

CC - Supervizarea soluționării și gestionarea petițiilor înregistrate la sediul M.I. (art. 2 și art. 5 din Regulamentul ASF nr. 9/2015)