

Procedura de primire si solutionare a petitiilor defineste modalitatea de inregistrare si solutionare transparenta a petitiilor primite din partea investitorilor sau a potentialilor investitori, in scopul administrarii prompte a acestora, precum si sa pastreze o inregistrare a fiecarei petitii si a masurilor luate pentru solutionarea acesteia.

Conducerea SAI Patria AM si reprezentantul Departamentului de Control Intern sunt direct raspunzatori de:

- buna organizare si desfasurare a activitatii de primire, inregistrare si solutionare a petitiilor,
- legalitatea solutiilor adoptate,
- comunicarea solutiilor adoptate in termenul legal catre petenti si catre Autoritatea de Supraveghere Financiara, la solicitarea acesteia.

Prezenta procedura se aplica in toate structurile SAI Patria AM astfel incat sa se asigure ca petitiile investitorilor sunt tratate corespunzator si ca nu sunt impuse restrictii investitorilor in exercitarea drepturilor lor, iar Departamentul de Control Intern din cadrul SAI Patria AM este structura responsabila cu supervizarea solutionarii si de gestionare a petitiilor.

Depunerea petitiilor

Investitorii, persoane fizice sau juridice, pot depune petitii in mod gratuit, in limba romana sau in limba engleza, cu specificarea cel putin a urmatoarelor informatii:

- Calitatea persoanei care depune petitia (ex. investitor, imputernicit, reprezentant legal);
- Datele de identificare ale petentului;
- Activitatea/serviciul contestat sau interesul in cauza;
- Adresa de corespondenta sau e-mailul la care se asteapta primirea unui raspuns.

Petiitiile vor fi transmise pe una din urmatoarele cai:

- depunere la sediul social al SAI Patria AM din Bucuresti, Soseaua Pipera, nr. 42, camerele 6 si 8, etaj 7, sector 2, la punctul de lucru al SAI Patria AM din Sibiu, Strada Autogarii, nr.1, parter, camera 1 sau la sediile Distribuitorilor ;
- prin corespondenta la sediul social al SAI Patria AM din Bucuresti, Soseaua Pipera, nr. 42, camerele 6 si 8, etaj 7, sector 2, la punctul de lucru al SAI Patria AM din Sibiu, Strada Autogarii, nr.1, parter, camera 1 sau la sediile Distribuitorilor;
- prin fax, la nr. 0372 007 694;
- prin e-mail, la office@patriafonduri.ro
- pe pagina web a societatii www.patriafonduri.ro, la sectiunea "Formular de contact".

Pentru solicitari/ petitii cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, clientul transmite e-mail la adresa protectiadatelor@patriafonduri.ro. Daca acest tip de solicitare/petitie este transmisa de client prin alta modalitate/canal de comunicare, aceasta trebuie directionata catre adresa de e-mail dedicata: protectiadatelor@patriafonduri.ro.

Petiitiile vor fi adresate in atentia reprezentantului Departamentului de Control Intern.

Inregistrarea petitiilor

Toate petitiile vor fi inregistrate in mod obligatoriu in Registrul unic de petitii, care se tine in format electronic securizat, pe an calendaristic, cu reinceperea numerotarii de la 01 la fiecare inceput de an. Toate petitiile se inregistreaza cronologic, in ordinea primirii, inclusiv cele primite de distribuitori, indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratura, prin posta electronica, prin sistemul on-line.

Registrul unic de petitii in format electronic va fi securizat prin implementarea unui mecanism care sa garanteze nerepudierea in scrisurilor. Toate inregistrarile in Registrul unic de petitii dintr-un an calendaristic si totalul centralizat al acestora se vor pastra de catre societate pentru o perioada de cinci ani de la momentul depunerii petitei initiale.

Registrul unic de petitii in format electronic va cuprinde in mod obligatoriu cel putin urmatoarele informatii:

- Numarul petitei;
- Data petitei;
- Identitatea petentului, inclusiv adresa, numarul de telefon, e-mail si serviciul/activitatea prestat(a) la care se refera;
- Numele, prenumele si functia persoanelor din cadrul SAI Patria AM la adresa carora s-a formulat petitia sau carora petentul li s-a adresat pentru prestarea serviciului/activitatii respectiv(a);
- Obiectul petitei;
- Stadiul petitei;
- Data si modul de solutionare a petitei;
- Motivul pentru care petitia nu a fost solutionata favorabil (daca este cazul);
- Prejudiciul invocat de petent (daca este cazul);
- Observatii.

Indiferent de forma in care este receptionata o /sesizare scrisa din partea clientilor (posta, curier, fax, e-mail, site, depunere la sediul SAI Patria, la punctul de lucru din Sibiu sau in Unitatile Teritoriale ale Distribuitorului Patria Bank), transmiterea unui raspuns scris este in responsabilitatea Departamentului de Control Intern.

Solutionarea petitiilor

In vederea solutionarii, corespunzatoare si in termenul legal a petitiilor care ii sunt adresate, SAI Patria AM are obligatia sa raspunda la fiecare petitie primita de la petenti intr-un limbaj simplu si usor de inteles, in termen de maximum 30 de zile de la data inregistrarii acesteia, indiferent daca solutia este favorabila sau nefavorabila.

In situatia in care aspectele sesizate prin petitie necesita o cercetare mai amanuntita, entitatea trebuie sa informeze petentul cu privire la cauzele intarzierii si sa precizeze termenul in care va fi solutionata petitia care nu poate depasi cu mai mult de 15 zile termenul de 30 de zile de la inregistrarea petitei.

In termen de doua zile lucratoare de la primirea unei petitii, Departamentul de Control Intern va trimite investitorului in cauza o informare cu privire la receptionarea, inregistrarea si declansarea investigatiilor interne cu privire la solutionarea petitiei primite.

Raspunsul SAI Patria AM ce urmeaza a fi trimis unui petent este avizat de catre Directorul General sau de catre inlocuitorul acestuia.

In cazul in care rezolvarea unei petitii implica si plata unor pierderi materiale/penalizari, se va transmite o informare ex-ante catre Consiliul de Administratie.

Atunci cand este adoptata o solutie finala care nu raspunde solicitarii petentului sau este in contradictie cu aceasta, SAI Patria AM este obligata sa-si sustina in scris punctul de vedere oferind explicatii detaliate privind masurile adoptate si sa informeze petentul cu privire la dreptul sau de a se adresa organelor si autoritatilor competente si de a utiliza modalitatile de solutionare pe cale amiabila a litigiilor, prevazute de dispozitiile legale in vigoare.

In cazul petitiilor cu privire la prelucrarea datelor personale, transmiterea raspunsului in scris se va efectua de catre Controlul Intern in urma formularii raspunsului impreuna cu Conducerea Executiva. Raspunsul in scris va fi semnat de catre Conducerea Executiva. Solicitarile/sesizarile primite de SAI Patria in forma scrisa , prin e-mail/fax/posta/site vor purta numar si data de intrare, iar fiecare solicitare/sesizare trebuie inregistrata in Registrul de Petitii, de catre Controlul Intern.

Sesizarile clientilor, primite prin intermediul altor autoritati (de exemplu: ANPC, ASF, ANSPDCP, CSALB, SADO), vor fi inregistrate in Registrul de Petitii si se vor directiona catre departamentele responsabile pentru primirea suportului necesar si pentru formularea raspunsului. Controlul Intern este responsabil de formularea raspunsului final cu suportul departamentului responsabil si de transmiterea raspunsului catre autoritatea care a inaintat cererea.

Litigii

Pentru orice litigiu ce decurge din sau in legatura cu o petitie si care nu s-a solutionat pe cale amiabila, Investitorul se poate adresa:

- a. Autoritatii de Supraveghere Financiara, Bucuresti, Splaiul Independentei, nr. 15, Sector 5, 050092, Telefon 0800 825 627;
- b. Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorului in cazul persoanelor fizice, Bucuresti, Bulevardul Aviatorilor, nr. 72, Sector 1.

Pentru orice litigiu ce decurge din sau in legatura cu petitia sa si care nu s-a solutionat pe cale amiabila sau nici de catre una dintre autoritatile mentionate mai sus si careia i s-a adresat in prealabil, Investitorul poate adresa plangeri instantelor competente.

Monitorizarea si raportarea petitiilor

In vederea identificarii si solutionarii eventualelor probleme recurente sau care pot genera risc sistemic, precum si a minimizarii riscurilor juridice, operationale si de orice alta natura, SAI Patria AM analizeaza permanent si in mod individual petitiile in scopul identificarii cauzelor fundamentale

comune ale acestora si masura in care acestea pot afecta alte procese sau produse, in vederea corectarii acestor cauze fundamentale si adoptarii masurilor de remediere.

In scopul apararii drepturilor investitorilor, ASF verifica modul de aplicare si de respectare a prevederilor reglementarilor legale si poate verifica modul de solutionare a petitiilor de catre SAI Patria AM. In acest scop, SAI Patria AM are obligatia de a transmite trimestrial ASF o copie in format electronic a registrului unic al petitiilor, conform prevederilor legale. Aceasta raportare se transmite pana in ultima zi a lunii urmatoare trimestrului pentru care se face raportarea, atat in format electronic, prin incarcarea datelor in aplicatia de raportari electronice, cat si in scris si este semnata de conducerea societatii.

SAI Patria AM are obligatia de a transmite, pentru fiecare solicitare primita de la ASF in legatura cu modalitatea de solutionare a unei petitii, in termen de maximum cinci zile de la primirea solicitarii, sau in termenul precizat in mod expres in aceasta, o nota de fundamentare, precum si toate informatiile si documentele avute la dispozitie, pentru verificarea modalitatii de solutionare a respectivei petitii.

In cazul in care, din analiza documentatiei prevazute mai sus transmise ASF, rezulta ca, prin solutia adoptata, sunt incalcate drepturile petentilor, ASF comunica SAI Patria AM punctul sau de vedere privind solutionarea aspectelor semnalate in petitii si dispune reanalizarea, in regim de urgenta, in conformitate cu dispozitiile legale, a solutiei comunicate petentului.

Pentru asigurarea transparentei modului de inregistrare si solutionare a petitiilor, SAI Patria AM are obligatia de a transmite ASF rapoartele prevazute de reglementarile legale. Raportul prevazut contine informatii cu privire la situatia generala a petitiilor, dupa cum urmeaza:

- numarul total de petitii inregistrate pe luna si pe an;
- numarul total de petitii solutionate favorabil pe luna si pe an;
- numarul total de petitii solutionate nefavorabil pe luna si pe an;
- numarul de petitii in curs de solutionare pe luna si pe an.

Rapoartele vor fi transmise, in format Excel, semnate electronic cu semnatura electronica extinsa valida, pe adresa de e-mail: raportariESMAartico19@asfromania.ro, trimestrial si anual, pana in ultima zi a lunii urmatoare trimestrului, respectiv anului pentru care se face raportarea.

Reprezentantul Departamentului Control Intern va informa Consiliul de Administratie, cel putin anual, cu privire la petitiile primite si modul de solutionare a acestora.