

SWISS CAPITAL

PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR

Cf. Reg. A.S.F. nr. 9/2015

1. Cadrul legal

Prezenta procedura este întocmită conform prevederilor legale în vigoare la data prezentă și are în vedere următoarele reglementări:

- Legea nr 297 / 2004 privind piața de capital, cu modificările și completările ulterioare
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 32/2012 privind organismele de plasament colectiv în valori mobiliare și societățile de administrare a investițiilor
- Legea nr 74/2015
- Ghidul de aplicare a prevederilor privind tratarea plângerilor în sectorul valorilor mobiliare (ESMA)
- Regulamentul A.S.F. nr 9/2015

Scopul acestei proceduri este de a asigura administrarea responsabilă și promptă a petițiilor pentru protecția investitorilor pe piața de capital.

Aceasta procedura NU se aplică în cazul în care Swiss Capital primește o petiție cu privire la:

- a) alte activități decât cele supravegheate de către Autoritatea de Supraveghere Financiară;
- b) activitățile unei alte entități față de care entitatea în cauză nu are nicio răspundere juridică sau de reglementare (și în cazul în care activitățile respective reprezintă temeiul petiției).

2. Definiții

Petiție — cererea, reclamația sau sesizarea prin care se aduc la cunoștința entității fapte de natură a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, formulată în scris și depusă la sediul entității, la sediile secundare ale acesteia ori la sediile distribuitorilor, după caz, transmisă prin poștă sau poșta electronică ori prin sistem on-line, 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, la prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al organismului de plasament colectiv (O.P.C.) sau la informațiile furnizate de entitate în urma solicitărilor de informații primite de la petenți;

Petent — persoană fizică sau juridică, client/investitor al entității, care depune o petiție către o entitate cu privire la serviciul și activitatea de investiții prestate în baza Legii nr. 297/2004 ori la

Autorizată și reglementată de Autoritatea de Supraveghere Financiară, prin decizia nr. 2674/2003, nr. Registrul ASF/CNVM PJR01SSIF/400054.

SWISS CAPITAL

prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al organismului de plasament colectiv în valori mobiliare/fondului de investiții alternativ (O.P.C.V.M./F.I.A.);

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.

3. Persoane responsabile

-Compartimentul de control intern / Responsabilul cu funcția de conformitate este structura responsabilă cu supervizarea soluționării și gestionarea petițiilor

-Conducerea Swiss Capital este responsabilă pentru punerea prezentei proceduri în aplicare și monitorizează respectarea acesteia

Persoanele menționate mai sus sunt direct răspunzătoare de:

- a) buna organizare și desfășurare a activității de primire, înregistrarea și soluționarea petițiilor ce le sunt adresate;
- b) legalitatea soluțiilor adoptate;
- c) comunicarea soluțiilor adoptate în termenul legal către petenți și către Autoritatea de Supraveghere Financiară, la solicitarea acesteia.

4. Obligațiile Swiss Capital

- ⇒ Să păstreze o evidență a înregistrării fiecărei petiții, precum și a măsurilor luate pentru soluționarea acestora precum și modalitatea de soluționare a acestora
- ⇒ Să furnizeze petentului, la cerere sau la primirea unei petiții, informații scrise privind procesul intern de soluționare a petițiilor. Informațiile trebuie să fie clare și să conțină detalii ca:
 - modalitatea de transmitere a petiției (tipul de informații pe care trebuie să le furnizeze petentul, precum și calitatea în care formulează petiția, interesul în cauză etc.)
 - identitatea și datele de contact ale persoanei/persoanelor către care trebuie să fie transmise petițiile, precum și adresa de e-mail, numărul de telefon etc.
 - procesul ce va fi urmat în vederea administrării petiției (informații privind termenul de soluționare a petiției, posibilitatea adresării către o autoritate competentă sau utilizării unui mecanism de soluționare a litigiilor etc.);
 - informarea petentului cu privire la stadiul de soluționare a petițiilor.
- ⇒ Să facă accesibile publicului la sediul societății și pe website-ul www.swisscapital.ro:
 - ♦prezenta procedură privind soluționarea petițiilor;

Autorizată și reglementată de Autoritatea de Supraveghere Financiară, prin decizia nr. 2674/2003, nr. Registrul ASF/CNVM PJR01SSIF/400054.

SWISS CAPITAL

- ♦datele de contact necesare comunicării informațiilor cu privire la stadiul soluționării;
- ♦modalitățile de soluționare alternative a litigiilor prevăzute de dispozițiile legale în vigoare.
- ⇒ Să dețină și să mențină la sediul societății un **Registru unic de petiții în format electronic securizat**, pe an calendaristic, cu începerea numerotării de la 01 la fiecare început de an, în care să înregistreze cronologic, în ordinea primirii, toate petițiile, indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratură, prin poșta electronică, prin sistemul on-line.
- ⇒ Registrul unic de petiții cuprinde în mod obligatoriu cel puțin următoarele informații:
 - numărul petiției;
 - data petiției;
 - identitatea petentului, inclusiv adresa, numărul de telefon, e-mail și serviciul/activitatea prestat(ă) la care se referă petiția;
 - numele, prenumele și funcția persoanelor la adresa cărora s-a formulat petiția sau cărora petentul li s-a adresat pentru prestarea serviciului/activității respectiv(e);
 - obiectul petiției;
 - stadiul petiției;
 - data și modul de soluționare a petiției;
 - motivul pentru care petiția nu a fost soluționată (dacă este cazul);
 - prejudiciul invocat de petent (dacă este cazul);
 - observații.
- ⇒ Să răspundă la fiecare petiție primită de la petenți într-un limbaj simplu și ușor de înțeles,
- ⇒ Să răspundă la fiecare petiție primită de la petenți în maxim 30 de zile de la data înregistrării acesteia, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă. În situația în care aspectele sesizate necesită o cercetare mai amănunțită, Swiss Capital trebuie să informeze petentul cu privire la cauzele întârzierii și să precizeze termenul în care va fi soluționată petiția, termen ce nu poate depăși cu mai mult de 15 zile termenul de 30 de zile de la înregistrarea petiției
- ⇒ Toate înregistrările din Registrul unic de petiții dintr-un an calendaristic și totalul centralizat al acestora se vor păstra de Swiss Capital pentru o perioadă de 5 ani de la momentul depunerii petiției inițiale.
- ⇒ Atunci când este adoptată o soluție finală care nu răspunde/este în contradicție cu solicitarea/solicitățile petentului, Swiss Capital este obligată să își susțină în scris punctul de vedere, oferind explicații detaliate privind măsurile adoptate, și să informeze petentul 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.

Autorizată și reglementată de Autoritatea de Supraveghere Financiară, prin decizia nr. 2674/2003, nr. Registrul ASF/CNVM PJR01SSIF/400054.

SWISS CAPITAL

- ⇒ Swiss Capital are obligația de a transmite trimestrial Autorității de Supraveghere Financiară o copie în format electronic a Registrului unic de petiții întocmit conform modelului prevăzut în anexa nr. 1 din Reg. ASF nr 9/2015
- ⇒ Această raportare trimestrială se transmite 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, și este semnată de conducerea Swiss Capital și de reprezentantul compartimentului de control intern/responsabilul cu funcția de conformitate
- ⇒ Swiss Capital are obligația de a transmite, pentru fiecare solicitare primită de la Autoritatea de Supraveghere Financiară în legătură cu modalitatea de soluționare a unei petiții, în termen de maximum 5 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.
- ⇒ Dacă ASF, considera că prin soluția adoptată de Swiss Capital sunt încălcate drepturile petenților, Autoritatea de Supraveghere Financiară comunică Swiss Capital punctul său de vedere privind soluționarea aspectelor semnalate în petiții și poate dispune reanalizarea, în regim de urgență, în conformitate cu dispozițiile legale, a soluției comunicate petentului.
- ⇒ Swiss Capital are obligația de a transmite Autorității de Supraveghere Financiară rapoartele prevăzute în anexele nr. 2 și 3 din Reg ASF nr. 9/2015
- ⇒ Swiss Capital analizează permanent și în mod individual petițiile în scopul identificării cauzelor fundamentale comune ale acestora și măsura în care acestea pot afecta alte procese ori produse, în vederea corectării acestor cauze fundamentale și adoptării măsurilor de remediere.

5. Obligatiile petentului

Orice client, persoană fizică sau juridică, dacă se consideră vătămată în drepturile sale (recunoscute de lege / prevazute prin contractul de intermediere/brokeraj) se poate adresa Swiss Capital pentru recunoașterea dreptului și recuperarea prejudiciului.

Modalitatea de depunere a petitiilor:

- i. personal, la sediul societății – București, Bd. Dacia, nr 20, Clădirea Romană Offices, Et 4, Sector 1, cod postal 010412;
- ii. prin poșta cu confirmare de primire/curier - la sediul Swiss Capital
- iii. prin e-mail – compliance@swisscapital.ro ;
- iv. prin fax – 021 408 42 27 / 26;

Petentul are obligația ca în petiția formulată să furnizeze Swiss Capital cel puțin următoarele informații:

Autorizată și reglementată de Autoritatea de Supraveghere Financiară, prin decizia nr. 2674/2003, nr Registru ASF/CNVM PJR01SSIF/400054.

SWISS CAPITAL

- identitatea petentului, inclusiv adresa, numărul de telefon, e-mail și serviciul/activitatea prestat(ă) la care se referă petiția;
- numele, prenumele și funcția persoanelor la adresa cărora s-a formulat petiția sau cărora petentul li s-a adresat pentru prestarea serviciului/activității respectiv(e);
- obiectul petiției;
- motivul pentru care a formulat petiția;
- prejudiciul invocat de petent (dacă este cazul);
- observații (dacă este cazul).

6. Modalitatea de soluționare și comunicarea rezultatului

- ⇒ După înregistrarea petiției, angajatul care a recepționat petiția (pe fax, pe e-mail, sau cu poșta/curier) va înainta respectiva petiție către persoana responsabilă cu supervizarea soluționării și gestionarea petițiilor respectiv Compartimentul de control intern / Responsabilul cu funcția de conformitate.
- ⇒ Persoana responsabilă cu supervizarea soluționării și gestionarea petițiilor va înregistra petiția în Registrul unic de petiții
- ⇒ Compartimentul de control intern / Responsabilul cu funcția de conformitate va analiza petiția, va cere informații/documente suplimentare (dacă este cazul) și va formula un răspuns clar argumentat din punct de vedere legal;
- ⇒ Răspunsul petiției va fi comunicat petentului în termen de 30 zile lucrătoare de la primirea acesteia. În funcție de complexitatea celor sesizate/constatate, acest termen poate fi majorat cu 15 zile.
- ⇒ Petentul poate fi informat la cerere cu privire la stadiul de soluționare a petiției
- ⇒ Soluționarea favorabilă sau nefavorabilă a petiției va fi înaintată petentului într-o modalitate agreată, dar care să permită confirmarea de primire
- ⇒ Atunci când soluționarea este nefavorabilă Swiss Capital va informa petentul 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.

7. Exonerarea de răspundere

Nu se înregistrează petițiile primite prin telefon. În situația în care petentul (asa cum este acesta definit în prezenta procedură) anunță telefonic o petiție, salariatul Swiss Capital care a răspuns la telefon, îi va comunica, cu diplomație, că nu îi poate înregistra petiția sesizată telefonic și îi va comunica acestuia modalitățile de depunere a petiției în formă scrisă, precum și datele de contact (adresa postală, e-mail, fax).

Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petentului (nume, prenume, adresa, date contact) nu se iau în considerare.

Autorizată și reglementată de Autoritatea de Supraveghere Financiară, prin decizia nr. 2674/2003, nr. Registrul ASF/CNVM PJR01SSIF/400054.

SWISS CAPITAL

În situația în care, un petiționar adresează mai multe petiții, în cadrul termenului legal de soluționare a primei petiții, sesizând aceeași problemă sau probleme aflate în strânsă legătură între ele, acestea se vor conexe, petentul urmând să primească un singur răspuns, în care se face referire la toate petițiile primite.

8. Dispoziții finale

“Formularul de înregistrare petiție” se va prezenta separat petentului.

Autorizată și reglementată de Autoritatea de Supraveghere Financiară, prin decizia nr. 2674/2003, nr. Registrul ASF/CNVM PJR01SSIF/400054.

SWISS CAPITAL S.A.
Bd. Dacia, Nr 20, Et. 4, Sector 1, București • România
Tel.: + 40 21 408.42.00
Fax: + 40 21 408.42.27
www.swisscapital.ro

C.I.F. RO 8450 590
Registrul Comerțului București J40/4107/1996
BRD-Groupe Societe Generale, S.M.C.C.
RO66 BRDE 450S V239 9072 4500
Capital social: 9 348 840 RON