

PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA PETITIILOR

1. Dispoziții Generale

Procedura stabilește regulile referitoare la aplicarea *Regulamentului A.S.F. nr. 9/2015 privind procedura de solutionare de catre entitatile reglementate si supravegheate de Autoritatea de Supraveghere Financiara (A.S.F.)*, regulament care pune in aplicare prevederile Ghidului privind tratarea plangerilor in sectorul valorilor mobiliare (ESMA) si in sectorul bancar (EBA).

2. Definiții

2.1 Definiții si abrevieri utilizate in procedura

- **BRFS**- S.S.I.F. Blue Rock Financial Services S.A.
- **Entitati**-participanti pe pietele financiare care furnizeaza serviciile de investitii autorizate in baza legii nr. 126/2018, categorie din care face parte si BRFS;
- **Client** – orice persoana fizica sau juridica sau entitate fara personalitate juridica romana sau straina, pentru care BRFS presteaza, in baza unui contract, servicii de investitii financiare principale și/sau conexe;
- **Cont client** – contul deschis la BRFS., în numele clientului, pentru evidențierea deținerilor și operațiunilor cu instrumente financiare și numerar ale acestuia;
- **Petitie**- cererea, reclamația, sesizarea prin care se aduc la cunostinta entitatii fapte de natura a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, formulată în scris si depusa la sediul societatii, la sediile secundare ale acesteia, transmisa prin posta sau posta electronica ori prin sistem online, 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 serviciile si activitatile prestate de catre BRFS, in baza legii nr. 126/2018;
- **Potent**- persoană fizică sau juridică, client/investitor al BRFS care depune o petiție cu privire la serviciile și activitatile de investiții prestate de catre societate in baza legii nr. 126/2018;
- **Petiție soluționată favorabil** — petiția în legătură cu care au fost dispuse măsuri pentru remedierea situațiilor sesizate;

O petiție este solutionata favorabil atunci cand este adoptata o solutie finala care nu raspunde/ este in contradictie cu solicitarea/solicitarile petentului, BRFS fiind 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.

-**Petiție soluționată nefavorabil** — petiția în legătură cu care nu au fost dispuse niciun fel de măsuri;

-**Registru unic de petiții**- registru în format electronic securizat in care toate petitiile, indiferent de modalitatea de primire a acestora (prin registratura, prin posta electronica, prin sistem online) sunt inregistrate cronologic, pe an calendaristic, cu reînceperea numerotării de la 01 la fiecare început de an.

Toate petitiile sunt trate in mod egal si nu sunt impuse restrictii in exercitarea drepturilor investitorilor.

Petentii au dreptul de a primi, fie la solicitarea expresa, fie cu ocazia inaintarii unei petitii, informatii scrise privind procesul intern de solutionare a petitiilor.

BRFS are obligatia de a raspunde la fiecare petiție primita de la petenti intrun limbaj simplu si usor de inteles in termen de maxim 30 de zile de la data inregistrarii acesteia, indiferent daca solutia este favorabila sau nefavorabila.

3. PROCEDURA DE ADMINISTRARE SI SOLUTIONARE A PETITIILOR

Art.1 Prezenta procedura stabileste, implementeaza si mentine in mod transparent reguli privind administrarea responsabila a petitiilor primite de la clienti, conform reglementarilor in vigoare si tinand cont de modul in care interesele clientului ii sunt sau ii pot fi afectate. Compartimentul de control intern/Responsabilul cu functia de conformitate al BRFS va pastra o evidenta a tuturor petitiilor primite si vor intreprinde masurile necesare in vederea solutionarii in termenul legal al acestora, de preferat pe cale amiabila.

Art.2 Persoanele care isi desfasoara activitatea in cadrul Compartimentului de conformitate si control intern din cadrul BRFS sunt responsabile de gestionarea si solutionarea petitiilor primite de societate.

Art.3 Orice client al societatii, persoana fizica sau juridica are dreptul, conform legislatiei in vigoare de a transmite societatii, prin una dintre modalitatile de comunicare mentionate mai sus, o petiție/reclamație privind activitatea si/sau serviciul prestat de catre S.S.I.F. Blue Rock Financial Services S.A. in legatura cu aceasta.

Art.4. RCCI ce isi desfasoara activitatea in cadrul Compartimentului de conformitate si control intern au obligatia de a furniza petentului, la cerere sau la primirea unei petitii, informatii scrise privind procesul intern de solutionare a acesteia.

Art.5. Petitiile pot fi transmise societatii prin una din urmatoarele modalitati:

5.1. la sediul societatii (la registratura);

5.2. prin posta;

5.3. prin posta electronica sau sistem online

Art.6. Agentii/brokerii BRFS care-si desfasoara activitatea la sediul secundar de tip agentie, au obligativitatea de a inregistra petitiile in **Registrul unic de petitii disponibil** la sediul secundar si de a transmite lunar catre sediul central, in termenul legal de transmitere a documentelor, o copie a acestuia si a petitiilor primite, acestea urmand a fi inregistrate in **Registrul unic de petitii** de la sediul central.

Art.7. Petitiile anonime sau cele care nu contin informatiile de identificare ale petentului (nume, prenume, adresa, date contact) sau informatii relevante cu privire la obiectul petitiiei, nu se iau in considerare si se vor clasa, cu mentiunea "lipsa informatii petent" sau "lipsa obiect". In cazul in care semnatura identificata in cuprinsul petitiei nu este conforma cu semnatura care se afla in evidentele BRFS, reprezentantul compartimentului de conformitate si control intern va contacta clientul, telefonic (convorbire inregistrata) pentru confirmarea identitatii si a semnaturii.

In situatia in care, un petent transmite mai multe petitii in termenul legal de solutionare (30 de zile), sesizand aceeași problemă sau probleme aflate în strânsă legătură, acestea se vor conexa, petentul urmând să primească un singur răspuns, în care se va face referire la toate petitiile primite in acest sens.

Art.8. In scopul identificarii corespunzatoare a petentului, petitia va cuprinde in mod obligatoriu urmatoarele informatii:

8.1. numele si prenumele sau denumirea petentului;

8.2. domiciliul sau sediul acestuia;

8.3. obiectul petitiiei;

8.4. precizarea motivelor pe care se întemeiază petitiia;

8.5. copie a actului de identitate cu specimen de semnătură, conform cu originalul pentru clienții persoane fizice, copie a CUI și a actului de identitate cu specimen de semnătură al reprezentantului legal, in cazul petentilor persoane juridice. Specimenul de semnatura trebuie sa fie conform cu cel aflat in evidentele BRFS.

In cazul in care petitiia este formulată prin împuternicit, persoana fizică susține calitatea sa de împuternicit legal prin următoarele documente:

- document de identitate valabil (carte de identitate /pașaport);

- procura notariala (in original)

Art.9. Toate petitiile primite vor fi inregistrate de catre reprezentantii compartimentului de control intern in **Registrul unic de petitii**.

Art.10. Registrul unic de petitii se va pastra in format electronic, securizat prin implementarea unui mecanism care sa garanteze nerepudierea inregistrurilor si va cuprinde cel putin urmatoarele informatii:

10.1. numarul petitiei;

10.2.data petitiei;

10.3. identitatea petentului inclusive adresa, numarul de telefon, email, si serviciul/activitatea prestata la care se refera;

10.4. numele, prenumele si functia persoanelor din cadrul entitatii la adresa carora s-a formulat petitia sau carora petentul li s-a adresat pentru prestarea serviciului/activitatii respective;

10.5. obiectul petitiei;

10.6. stadiul petitiei;

10.7. data si modul de solutionare a petitiei;

10.8. motivul pentru care petitia nu a fost solutionata favorabil (daca este cazul);

10.9. prejudiciul invocat de petent (daca este cazul);

10.10. observatii.

Art.11. Modalitati de solutionare a diferendelor

11.1. pe cale amiabila intre client si BRFS, conform prevederilor contractului de servicii de investitii financiare incheiat de client cu BRFS;

11.2. prin posibilitatea de a se putea apela la serviciile unui mediator, in conformitate cu prevederile *legii nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator*;

11.3. prin posibilitatea petentilor de a se adresa Autoritatii de Supraveghere Financiara din Romania (A.S.F.) sau Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor (A.N.P.C.);

11.4. prin apelarea la instanțele române competente care au jurisdicție în domeniu, în cazul în care diferendul nu se soluționează pe cale amiabilă.

Art.12. Termenul de soluționare a petiției nu poate depăși 30 zile calendaristice de la data înregistrării acesteia, sau termenul precizat explicit de A.S.F., după caz. În cazul în care investigarea petiției reclamă un termen mai mare de 30 de zile, etichetărilor i se va comunica acest lucru, printr-o adresă scrisă, care îi va fi trimisă în cel mult 30 de zile de la data primirii petiției. Termenul suplimentar nu poate depăși cu mai mult de 15 zile termenul inițial de 30 de zile calendaristice.

Art.13. Toate înregistrările în *Registrul unic de petiții* dintr-un an calendaristic și totalul centralizat al acestora precum și toate documentele care au stat la baza soluționării petițiilor, se vor păstra de către societate pentru o perioadă de 5 ani de la momentul depunerii petiției inițiale.

Art.14. Procesul intern de soluționare a petițiilor, va consta asigurarea următoarelor operațiuni:

14.1. primire și înregistrarea petiției de către societate;

14.2. înregistrarea petiției în *Registrul unic de petiții*;

14.3. verificarea documentației care stă la baza sau în legătură cu subiectul petiției, aflate în evidența societății;

14.4. întocmirea de către reprezentanții compartimentului de control intern a răspunsului către petent;

14.5. aprobarea răspunsului de către conducerea societății;

14.6. transmiterea răspunsului către petent prin una din modalitățile de comunicare specificate de către client în contractul de intermediere deschis cu BRFS.

Art.15. În cazul în care răspunsul petiției va cuprinde informații de natură contabilă, petiția va cuprinde suplimentar și semnătura persoanei responsabile din cadrul departamentului de contabilitate.

Art.16. Răspunsul către petent va cuprinde și posibilitatea acestuia de a adresa Autorității de Supraveghere Financiară în cazul în care petiția va primi un răspuns nefavorabil din partea societății.

Art.17. Pentru asigurarea transparenței modului de înregistrare și soluționare a petițiilor, S.S.I.F. Blue Rock Financial Services S.A. va întocmi și va transmite către directorii BRFS și autoritățile competente (ASF, alte entități) prin grija Reprezentanților Compartimentului de conformitate și Control intern, un *Raport privind situația generală a petițiilor* și un *Raport trimestrial privind petițiile primite de la clienți*.

Art. 18 Informații cu privire la Compartimentul de Conformitate și Control Intern

S.S.I.F. Blue Rock Financial Services S.A. are organizat un Compartiment de Conformitate și Control Intern în Conformitate cu prevederile legale în vigoare, având reprezentant autorizat pe Dl. Ilie Corneliu Gabriel, conform autorizației A.S.F.nr. 148/10.10.2016, înscris în registrul A.S.F. cu nr. PFR13RCCI/400618.

Reprezentantul compartimentului de control intern are obligația de a transmite cu maximă celeritate orice petiție primită în legătură cu serviciile și activitățile prestate de către BRFS.

Art. 19 Dispoziții finale

(1) Prezenta procedură a fost aprobată în ședința Consiliului de Administrație.

(2) În termen de 10 zile lucrătoare de la data prevăzută la alin. (1) va fi adusă la cunoștința tuturor salariaților de către reprezentanții Compartimentului de Conformitate și Control Intern.

Director General

Stefan NM Ungureanu