

SIF Moldova - Informații privind soluționarea petițiilor

(în baza regulamentului ASF nr. 9/2015)

Societatea de Investiții Financiare Moldova depune toate diligențele pentru a asigura un tratament echitabil tuturor acționarilor, punându-le la dispoziție informații relevante și actuale, care să le dea posibilitatea exercitării drepturilor de o manieră echitabilă. Acționarii au posibilitatea, în cazul în care au nemulțumiri legate de activitatea societății prestată în baza Legii nr. 297/2004 sau de informațiile furnizate de societate în urma unor solicitări ale acestora, să se adreseze SIF Moldova printr-o petiție.

Explicitare termeni

Petiția este cererea, reclamația sau sesizarea prin care se aduc la cunoștința SIF Moldova fapte de natură a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, formulată în scris și depusă la sediul societății, transmisă prin poștă sau poșta electronică, 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 OPC sau la informațiile furnizate de societate în urma solicitărilor de informații primite de la petenți.

Nu sunt considerate petiții solicitările de informații de la acționari privind problematica adunărilor generale ale acționarilor, care sunt gestionate conform prevederilor speciale din art.13 al Regulamentului CNVM nr.6/2009 cu modificările și completările ulterioare precum și informațiile privind dividendele cuvenite/distribuite.

Nu va fi considerată petiție cererea, reclamația sau sesizarea care privește alte activități decât cele anterior menționate și/sau activitățile unei alte entități față de care SIF Moldova nu are nicio răspundere juridică sau de reglementare. Societatea nu va încadra în categoria petiții reclamațiile primite telefonic de la acționari/investitori. În cazul reclamațiilor telefonice, reprezentanții SIF Moldova în relația cu acționarii/investitorii vor oferi informațiile necesare și permise de lege pentru lămurirea/clarificarea situațiilor sesizate.

Reclamațiile telefonice care nu sunt urmate de depunerea /transmiterea unei petiții scrise nu sunt considerate petiții și, drept urmare, nu fac obiectul procedurii privind soluționarea petițiilor, motiv pentru care nu vor fi înregistrate în Registrul unic al petițiilor.

Potentul este persoana fizică sau juridică, investitor (acționar) al societății, care depune o petiție către SIF Moldova cu privire la serviciul și activitatea de investiții prestate în baza Legii nr. 297/2004 sau la prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al societății.

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.

Registrul unic de petiții – registrul în format electronic securizat, pe an calendaristic, cu reînceperea numerotării de la 01 la fiecare început de an, în care societatea înregistrează cronologic, în ordinea primirii, toate petițiile, indiferent de modalitatea de primire a acestora.

Modalitățile de transmitere a petițiilor către SIF Moldova:

Petiția se poate transmite prin **servicii poștale, la sediu, prin e-mail, prin fax**. Depunerea petițiilor în scris la sediu se poate face în cadrul programului de Registratură al SIF Moldova. Pentru restul metodelor de transmitere a petițiilor, în cazul în care acestea au fost formulate și transmise în afara programului de lucru, înregistrarea lor se realizează în următoarea zi lucrătoare.

Conținutul minim al petițiilor:

1. **datele de identificare ale petentului:** pentru persoanele fizice – nume, prenume, cod numeric personal și adresa; pentru persoane juridice – denumirea societății, CUI și adresa;
2. **date de contact:** număr de telefon, adresa de e-mail, fax (dacă este cazul);
3. **calitatea în care formulează petiția:** acționar, reprezentant legal al acționarului, împuternicit legal sau moștenitor al acționarului;
4. **obiectul petiției**

Soluționarea petițiilor și comunicarea răspunsului către petenți

Termenul de răspuns la orice petiție este de *maximum 30 de zile de la înregistrarea acesteia la societate*. În cazul unor petiții care sesizează problematici mai complexe termenul de răspuns de 30 de zile poate fi *prelungit cu încă 15 zile*. Petentul va fi informat cu privire la cauzele pentru care termenul de răspuns se va prelungi (cu maxim 15 zile) peste termenul obișnuit de 30 de zile.

În cazurile în care, pentru soluționarea corectă a petiției, este necesar ca petentul să completeze petiția cu informații suplimentare, termenele de mai sus vor începe să curgă de la data la care petentul comunică informațiile complete solicitate de SIF Moldova.

Societatea va răspunde petenților cu informații clare și relevante privind modalitatea de soluționare a petiției sau, după caz, stadiul de soluționare a petiției sau modalitățile alternative de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor prevăzute de dispozițiile legale în vigoare, respectiv prin conciliere și/sau parcurgerea procedurii medierii.

Societatea va transmite petentului răspunsul prin scrisoare recomandată, cu confirmare de primire sau prin altă formă de corespondență care permite confirmarea primirii adresei. În cazul petițiilor primite pe poșta electronică, societatea va răspunde, de regulă, prin aceeași modalitate.

Atunci când este adoptată o soluție finală care nu răspunde sau care este în contradicție cu solicitarea petentului, societatea își va susține în scris punctul de vedere oferind petentului explicații privind măsurile adoptate și va informa petentul cu privire la dreptul său de a se adresa organelor sau autorităților competente, precum și de a utiliza modalitățile de soluționare amiabilă a posibilelor litigii, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

În situația în care petiția nu are legătură cu activitatea societății care face obiectul supravegherii ASF, aceasta nu va face obiectul prezentei proceduri, iar petentul va fi informat despre acest fapt de către societate.

Obligatii de raportare

Conform Regulamentului ASF 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*, SIF Moldova are următoarele obligatii de raportare:

1. Societatea transmite trimestrial Autorității de Supraveghere Financiară o copie în format electronic a Registrului unic de petiții, conform modelului prevăzut în anexa nr. 1. din Regulament
2. Societatea transmite trimestrial și anual Autorității de Supraveghere Financiară rapoartele prevăzute în anexele nr. 2 și nr.3 din Regulament
3. Societatea transmite, pentru fiecare solicitare primită de la Autoritatea de Supraveghere Financiară în legătură cu modalitatea de soluționare a unei petiții, o notă de fundamentare, precum și toate informațiile și documentele avute la dispoziție, pentru verificarea modalității de soluționare a respectivei petiții.

Date de contact - SIF Moldova

- Sediul central: Bacău, str. Pictor Aman 94C, etaj 2, cod postal: 600164
- Telefon: 0234-576.74
- Fax: 0234-570.062; 0234-576.491
- E-mail: sifm@sifm.ro; actionariat@sifm.ro

