



## Procedura privind solutionarea petitiilor

-aprobata la data de 16 septembrie 2015-

### Definitii

*petitie* — cererea, reclamatia sau sesizarea prin care se aduc la cunostinta societatii fapte de natura a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, formulata in scris si depusa la sediul societatii, la sediul secundar al acesteia, transmisa prin posta sau posta electronica, prin intermediul careia un petent sau imputernicitii legali ai acestuia, care actioneaza exclusiv in numele petentului si fara un interes comercial propriu, isi exprima nemulțumirea cu privire la serviciul si activitatea de investitii prestate in 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 informatiile furnizate de societate in urma solicitarilor de informatii primite de la petenti;

*petent* — persoana fizica sau juridica, client/investitor al societatii, care depune o petitie catre societate cu privire la serviciul si activitatea de investitii prestate in baza Legii nr. 297/2004 ori la prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al organismului de plasament colectiv in valori mobiliare/fondului de investitii alternativ (O.P.C.V.M./F.I.A.);

A.S.F.- Autoritatea de Supraveghere Financiara

### Reguli privind solutionarea petitiilor

Orice persoana fizica sau juridica poate formula o petitie. Petitiile pot fi primite in urmatoarele modalitati:

- la sediul societatii din Cluj Napoca, Str. Heltai Gaspar, nr. 29, jud. Cluj;
- la sediul secundar al societatii din Arad, Str. Barabas Bela, nr. 27, jud. Arad;
- prin email la adresa [office@stk.ro](mailto:office@stk.ro);
- prin posta;
- prin fax la numarul 0264/591982.

Indiferent de modalitatea de primire a acestora, petitiile sunt inregistrate in registrul unic de petitii al societatii. Reprezentantul Compartimentului de Control Intern al societatii opereaza inscrierile in registrul unic de petitii, ori de cate ori este necesar si urmareste modul de solutionare a acestora.

O petitie va fi luata in considerare, analizata si rezolvata daca este transmisa in scris, prin modalitatile prezentate anterior, si contine toate elementele obligatorii. In caz contrar Reprezentantul Compartimentului de Control Intren ii va solicita petentului sa completeze sau sa clarifice solicitarea sa cu elemente obligatorii.

In cazul receptionarii unei petitii telefonice se va solicita petentului sa formuleze o petitie scrisa.

Elemente obligatorii pentru o petitie:

- identitatea petentului, inclusiv adresa, numarul de telefon, e-mail;
- calitatea in care formuleaza petitia;
- serviciul/activitatea prestat(a) la care se refera petitia;
- numele, prenumele persoanelor din cadrul societatii la adresa carora s-a formulat petitia sau carora petentul li s-a adresat pentru prestarea serviciului/activitatii respectiv(e);
- obiectul petitiei;
- prejudiciul invocat de petent (daca este cazul);
- data;
- semnatura petentului.

Aspectele sesizate in petitie sunt analizate cu respectarea prevederilor legale aplicabile fiecarui caz de



catre Reprezentantul Compartimentului de Control Intern.

Prin grija Reprezentantului Compartimentului de Control Intern, STK Financial SAI SA va transmite un raspuns oficial la adresa indicata de petent in termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data inregistrarii petitiei. In situatia in care aspectele sesizate prin petitie necesita o cercetare mai amanuntita, societatea 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 petitiei.

Adresa de e-mail si numarul de tefelon de unde pot fi solicitate informatii despre stadiul petitiilor sunt:  
-email: office @stk.ro  
-telefon :0264/591982

Atunci cand este adoptata o solutie finala care nu raspunde/este in contradictie cu solicitarea/solicitarile petentului societatea isi va sustine in scris punctul de vedere, oferind explicatii detaliate privind masurile adoptate, si va informa 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.

### **Solutionarea pe cale amiabila a litigiilor**

In vederea rezolvarii pe cale amiabila a disputelor dintre societate si petenti, se vor putea utiliza metodele prevazute de dispozitiile legale in vigoare. Metodele de solutionare a litigiilor pe cale amiabila, sunt mijloace prin care partile aflate in conflict pot ajunge la o intelegere amiabila a problemelor pe care le intampina.

Principalele metode de solutionare a litigiilor pe cale amiabila sunt: medierea, arbitrajul si concilierea.

Prin intermediul medierii si al concilierii partile incearca sa ajunga la o intelegere amiabila, cu ajutorul unei terte parti. Sarcina mediatorului este de a inlesni ajungerea la o solutie care sa satisfaca ambele parti. Mediatorul nu impune o solutie, dar are grija ca partile sa ajunga la un compromis in mod independent. In cadrul concilierii, terta parte poate propune o solutie, dar care nu este obligatorie pentru parti.

In cadrul medierii si al concilierii, partile nu sunt limitate de prevederile legilor sau de regulile de procedura. Prin urmare, rezolvarea litigiului nu se va baza, in mod necesar, pe dispozitiile unei legi, ci poate face referire la bunele moravuri, loialitate sau legitimitate.

Arbitrajul reprezinta o metoda de rezolvare a disputelor in afara instantelor foarte apropiata de procedura judecatoreasca. Arbitrajul reprezinta o procedura in cadrul careia partile aleg una sau mai multe persoane fizice carora le prezinta cazul pentru a obtine o hotarare obligatorie.

In cazul in care partile nu au ajuns la o solutionare pe cale amiabila orice parte se poate adresa instantei judecatoresti competente.

Prezenta procedura nu se aplica in cazul in care STK Financial SAI SA primeste o petitie cu privire la:  
a) alte activitati decat cele supravegheate de catre Autoritatea de Supraveghere Financiara;  
b) activitatile unei alte entitati fata de care STK Financial SAI SA nu are nicio raspundere juridica.