

Procedura privind soluționarea petițiilor

- aprobată la data de 02.04.2021 -

Definiții

petiție — cererea, reclamația sau sesizarea prin care se aduc la cunoștința societății fapte de natură a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, formulată în scris și depusă la sediul societății, la sediul secundar ale acesteia, transmisă prin poștă sau poștă electronică ori prin sistem on-line sau pe orice altă cale de comunicare care poate fi înregistrată pe un suport fizic sau optic (de exemplu, telefon), prin intermediul căreia un petent sau imputerniciții 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 societate în urma solicitărilor de informații primite de la petenți;

petent — persoana fizică sau juridică, client/investitor al societății, care depune o petiție către societate cu privire la serviciul și activitatea de investiții prestate în baza Legii nr. 297/2004 ori la 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.**);

A.S.F.- Autoritatea de Supraveghere Financiară

Reguli privind soluționarea petițiilor

Orice persoană fizică sau juridică poate formula o petiție. Petițiile pot fi primite în următoarele modalități:

- la sediul societății din Cluj Napoca, Str. Mihai Veliciu, nr. 3, jud. Cluj,
- prin email la adresa: office@stk.ro,
- prin poștă,
- prin fax la numărul: 0264/591982.

Indiferent de modalitatea de primire a acestora, petițiile sunt înregistrate în registrul unic de petiții al societății. Ofițerul de conformitate al societății operează înscrierile în registrul unic de petiții, ori de câte ori este necesar și urmărește modul de soluționare a acestora.

O petiție va fi luată în considerare, analizată și rezolvată dacă este transmisă în scris, prin modalitățile prezentate anterior și conține toate elementele obligatorii. În caz contrar ofițerul de conformitate îi va solicita petentului să completeze sau să clarifice solicitarea sa cu elemente obligatorii.

În cazul recepționării unei petiții telefonice se va solicita petentului să formuleze o petiție scrisă.

Elemente obligatorii pentru o petiție:

- identitatea petentului, inclusiv adresa, numărul de telefon, e-mail;
- calitatea în care formulează petiția;
- serviciul/activitatea prestat(a) la care se referă petiția;
- numele, prenumele persoanelor din cadrul societății la adresa cărora s-a formulat petiția sau cărora petentul li s-a adresat pentru prestarea serviciului/activității respectiv(e);
- obiectul petiției;
- prejudiciul invocat de petent (dacă este cazul);
- data;
- semnătura petentului.

STK FINANCIALAFIA SA

400423, Cluj-Napoca, Mihai Veliciu nr. 3, tel./fax 0264591982, www.stk.ro, office@stk.ro

Operator date cu caracter personal nr. 30711, Autorizația ASF nr. 94/28.03.2018,

Nr. Reg. ASF PJR07¹AFIAA/120008 , CIF 17772595, J12/2600/2005, Capital social: 913.724 lei

Aspectele sesizate în petiție sunt analizate cu respectarea prevederilor legale aplicabile fiecărui caz de către ofițerul de conformitate.

Prin grija ofițerului de conformitate, AFIA va transmite un răspuns oficial la adresa indicată de petent în termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data înregistrării petiției. În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, societatea trebuie să informeze petentul cu privire la cauzele întârzierii și să precizeze termenul în care va fi soluționată petiția care nu poate depăși cu mai mult de 15 zile termenul de 30 de zile de la înregistrarea petiției.

Adresa de e-mail și numărul de telefon de unde pot fi solicitate informații despre stadiul petițiilor sunt:

-email: office @stk.ro

-telefon: 0264/591982

Atunci când este adoptată o soluție finală care nu răspunde/este în contradicție cu solicitarea/solicitările petentului societatea își va susține în scris punctul de vedere, oferind explicații detaliate privind măsurile adoptate, și 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.

Soluționarea pe cale amiabilă a litigiilor

În vederea rezolvării pe cale amiabilă a disputelor dintre societate și petenți, se vor putea utiliza metodele prevăzute de dispozițiile legale în vigoare. Metodele de soluționare a litigiilor pe cale amiabilă, sunt mijloace prin care părțile aflate în conflict pot ajunge la o înțelegere amiabilă a problemelor pe care le întâmpină.

Principalele metode de soluționare a litigiilor pe cale amiabilă sunt: medierea, arbitrajul și concilierea.

Prin intermediul medierii și al concilierii părțile încearcă să ajungă la o înțelegere amiabilă, cu ajutorul unei terțe părți. Sarcina mediatorului este de a înlesni ajungerea la o soluție care să satisfacă ambele părți. Mediatorul nu impune o soluție, dar are grijă ca părțile să ajungă la un compromis în mod independent. În cadrul concilierii, terța parte poate propune o soluție, dar care nu este obligatorie pentru părți.

În cadrul medierii și al concilierii, părțile nu sunt limitate de prevederile legilor sau de regulile de procedură. Prin urmare, rezolvarea litigiului nu se va baza, în mod necesar, pe dispozițiile unei legi, ci poate face referire la bunele moravuri, loialitate sau legitimitate.

Arbitrajul reprezintă o metodă de rezolvare a disputelor în afara instanțelor foarte apropiată de procedura judecătorească. Arbitrajul reprezintă o procedură în cadrul căreia părțile aleg una sau mai multe persoane fizice cărora le prezintă cazul pentru a obține o hotărâre obligatorie.

În cazul în care părțile nu au ajuns la o soluționare pe cale amiabilă orice parte se poate adresa instanței judecătorești competente.

Prezenta procedura nu se aplică în cazul în care AFIA 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 AFIA nu are nicio răspundere juridică.

STK FINANCIAL AFIA SA

400423, Cluj-Napoca, Mihai Veliciu nr. 3, tel./fax 0264591982, www.stk.ro, office@stk.ro

Operator date cu caracter personal nr. 30711, Autorizația ASF nr. 94/28.03.2018,

Nr. Reg. ASF PJR07¹AFIAA/120008 , CIF 17772595, J12/2600/2005, Capital social: 913.724 lei