

INTOCMIREA UNEI RECLAMATII

1. Obligatiile societatii de servicii de investitii financiare si a persoanelor asociate fata de clienti
2. Necesitatea formularii unei reclamatii
3. Formularul reclamatiei
4. Completarea reclamatiei
5. Transmiterea reclamatiei

1. OBLIGATIILE SOCIETATII DE SERVICII DE INVESTITII FINANCIARE SI A PERSOANELOR ASOCIATE FATA DE CLIENTI

In relatiile cu dvs. societatea de servicii de investitii financiare trebuie sa actioneze conform prevederilor legale privind activitatea de servicii de investitii financiare si sa respecte Codul de Etica si Conduita al societatilor de servicii de investitii financiare si Regulamentul de Practica Onesta a serviciilor de investitii financiare.

In general, obligatiile societatii de servicii de investitii financiare si ale persoanelor asociate fata de clienti sunt urmatoarele:

- sa asigure dreptul clientului de a dispune in orice moment de resursele financiare existente sau de instrumentele financiare existente in contul client deschis la SSIF;
- sa informeze clientul in legatura cu :
 - conditiile si documentele necesare deschiderii contului client, precum si conditiile acceptarii de catre societatea de servicii de investitii financiare a autoritatii discretionare;
 - informatiile publice in caz de recomandari de investitii;
 - existenta riscului asociat investitiei si faptul ca performantele anterioare nu constituie garantii pentru performante ulterioare;
 - cazurile in care societatea de servicii de investitii financiare sau persoanele asociate acestea se afla in situatie de conflict de interese cu clientul;
 - beneficiile rezultate din detinerea de instrumente financiare (dividende, dobanzi, actiuni gratuite);
 - evenimente importante (date de referinta si de inregistrare, date AGA, situatii financiare, comunicate de presa);
 - conditiile necesare efectuarii tranzactiilor (obligatia de a dispune la data decontarii fie de resursele financiare necesare cumpararii de valori mobiliare, fie de valorile mobiliare libere de sarcini necesare vanzarii de valori mobiliare), precum si restrictiile legale privind lansarea de ordine de tranzactionare (obligatia de a comunica societatii de servicii de investitii financiare cazurile in care clientul actioneaza ca persoana implicata, afiliata, initiata si alte cazuri de conflicte de interese; obligatia de a nu efectua tranzactii in baza informatiilor confidentiale sau privilegiate);
- sa execute ordinele de tranzactionare ale clientului (primite in mod direct sau prin imputernicit) conform indicatiilor acestuia, la cel mai bun pret (in conditiile date ale pietei) si inaintea ordinelor proprii (contul Casa) sau ale persoanelor asociate (contul Profesional);
- sa transmita clientului confirmarea tranzactiei in cel mult 24 ore de la data executiei tranzactiei (T+1);
- sa transmita clientului cel putin o data pe luna extrasul de cont, situatia portofoliului de actiuni si sumarul tranzactiilor efectuate;
- sa evidentieze distinct, in contabilitate, sumele primite de la clienti, si sa utilizeze in banca de decontare un cont in nume propriu si un cont in numele clientilor. De asemenea, valorile mobiliare/instrumentele financiare ale clientilor vor fi evidentiate in conturi separate de cele ale societatii de servicii de investitii financiare.

De asemenea, societatea de servicii de investitii financiare si persoanele asociate acestea se vor abtine sa desfasoare activitati care ar fi contrare dispozitiilor legale, regulilor de conduita si de practica onesta in domeniul serviciilor de investitii financiare, cum ar fi:

- neinformarea sau informarea eronata a clientilor;
- efectuarea de tranzactii in numele clientilor fara acordul acestora, fara existenta unui contract de intermediere si / sau avand documentatie incompleta privind deschiderea de cont client;
- ordine lansate fara respectarea prevederilor legale, contractului de intermediere sau dispozitiilor clientului (ordine lansate de persoana asociata societatii de servicii de investitii financiare din proprie initiativa si / sau in alte conditii decat solicitarile clientului, ordine incomplete si/sau lansate de persoane neautorizate, ordine lansate in scopul crearii de comision, ordine lansate in situatii de conflicte de interese, ordine lansate pe baza de informatii confidentiale si privilegiate, ordine lansate in scopul manipularii pietei);
- nerespectarea ordinii de executare a tranzactiilor (tranzactii client, tranzactii persoane asociate, tranzactii societate de servicii de investitii financiare);
- neconfirmarea sau confirmarea cu intarziere a executarii tranzactiilor;
- utilizarea de catre societatea de servicii de investitii financiare si / sau persoanele asociate acestea a sumelor / instrumentelor financiare ale clientului in scopuri proprii, fara acordul clientului (in cazul instrumentelor financiare);
- inregistrarea incorecta in evidentele societatii de servicii de investitii a sumelor / instrumentelor financiare aferente tranzactiilor client sau decontarea tranzactiilor cu alte sume decat cele reale;

2. NECESITATEA FORMULARII UNEI RECLAMATII

In cazul in considerati ca sunteti victima unei situatii de incalcare a legislatiei pietei de capital si ati suferit pierderi financiare, aveti obiectii asupra derularii contractului de prestari servicii de investitii financiare, incheiat cu o societate de servicii de investitii financiare, divergente cu SSIF ori o persoana / persoane asociate respectivei societati de servicii de investitii financiare, sau considerati ca drepturile dvs. nu au fost respectate, puteti inainta o reclamatie scrisa la adresa societatii de servicii de investitii financiare sau a unei / unor persoane asociate acesteia.

Trebuie sa actionati rapid atunci cand va decideti sa reclamatii savarsirea unei anumite fapte.

In primul rand, exista un termen limita pana la care o reclamatie poate fi luata in considerare de catre institutiile abilitate in vederea luarii masurilor care se impun.

In al doilea rand, exista un termen de prescriere a faptelor respective, caz in care persoanele raspunzatoare pentru producerea faptelor nu mai pot fi sanctionate ori condamnate.

In al treilea rand, prin absenta unei actiuni de reclamare a faptelor savarsite de SSIF si persoanele asociate acestie, practic acceptati in mod tacit actiunile lor.

3. COMPLETAREA RECLAMATIEI

O reclamatie are patru parti principale :

- I) informatii despre reclamant;
- II) informatii despre persoanele asociate SSIF IEBA TRUST SA impotriva carora este formulata reclamatia;
- III) informatii despre investitia care face obiectul reclamatiei, inclusiv descrierea amanuntita a faptelor reclamate;
- IV) actiuni intreprinse de dvs in vederea solutionarii faptelor reclamate
- V) documente anexate la Formularul tip de reclamatie.

- I) Informatii despre reclamant

INFORMATII PETENT PERSOANA FIZICA

Nume si Prenume* _____
CNP* _____
Adresa domiciliu* _____
Adresa corespondenta* _____
Localitatea* _____ Judet* _____ Cod Postal* _____
Tara* _____
Telefon* _____ Telefon serviciu _____
E-mail* _____ Fax _____

INFORMATII IMPUTERNICIT PETENT (PERSOANA FIZICA)

Nume si Prenume* _____
CNP* _____
Adresa domiciliu* _____
Adresa corespondenta* _____
Localitatea* _____ Judet* _____ Cod Postal* _____
Tara* _____
Telefon* _____ Telefon serviciu _____
E-mail* _____ Fax _____
Act Imputernicire* _____

INFORMATII PETENT PERSOANA JURIDICA

Denumire societate* _____
Cod Fiscal* _____ Nr. Registrul Comertului* _____
Adresa Sediului Social* _____
Nume si Prenume _____
Reprezentant Legal* _____
Telefon* _____ Telefon serviciu* _____
E-mail* _____ Fax Serviciu* _____ Fax _____
Act Reprezentare Legala* _____

INFORMATII REPREZENTANT LEGAL PETENT (PERSOANA JURIDICA)

Denumire societate* _____
Nume si Prenume _____
Reprezentant Legal* _____
Act de Identitate _____ CNP: _____
Telefon* _____ Telefon serviciu* _____
E-mail* _____ Fax Serviciu* _____ Fax _____
Act Reprezentare Legala* _____
Campurile care contin semnul * sunt obligatorii.

Completati campurile din sectiunea "Informatii petent" cu datele dvs. de identificare (nume si prenume, CNP, domiciliu) mentionate in actul de identitate. Precizati datele de contact ale dvs. (adresa corespondenta, telefon, fax, e-mail).

Mentionati datele de identificare ale imputernicitului dvs. in sectiunea "Informatii Imputernicit Petent (Persoana Fizica)" (in cazul in care relatiile cu SSIF IEBA TRUST SA se vor desfasura prin imputernicit), inclusiv informatii despre actul de imputernicire (exemplu: procura speciala din data de _____).

In cazul in care sunteti reprezentantul legal al unei societati comerciale completati datele de identificare ale dvs. si ale societatii comerciale pe care o reprezentati (denumire societate, cod fiscal, numar de inregistrare la Registrul Comertului, adresa sediului social), inclusiv informatii despre actul de reprezentare legala (exemplu: act constitutiv, hotararea Adunarii Generale a Actionarilor, Hotararea Consiliului de Administratie din data de _____).

ATENTIE! Campurile care contin semnul * sunt obligatorii.
Campurile din aceasta sectiune (informatii petent, Informatii imputernicit petent. Informatii reprezentant legal petent) trebuie completate cu majuscule.

II) Informatii despre persoanele asociate SSIF IEBA TRUST SA impotriva carora este formulata reclamatia

DATE DESPRE PERSOANELE ASOCIATE IEBA TRUST IMPOTRIVA CARORA FORMULATI RECLAMATIA

Nume si Prenume* _____
Functia* _____
Departament* _____
Nr autorizatie CNVM* _____
Nume si Prenume* _____
Functia* _____
Departament* _____
Nr autorizatie CNVM* _____
Nume si Prenume* _____
Functia* _____
Departament* _____
Nr autorizatie CNVM* _____

Campurile care contin semnul * sunt obligatorii.

Precizati datele de identificare a persoanei/persoanelor asociate SSIF IEBA TRUST SA impotriva carora formulati reclamatia (nume si prenume, functie, departamentul in care lucreaza, numar autorizatie CNVM). In cazul in care formulati reclamatia impotriva SSIF IEBA TRUST SA aceasta sectiune nu se completeaza.

ATENTIE! Campurile care contin semnul * sunt obligatorii.
Campurile din aceasta sectiune (informatii petent, Informatii imputernicit petent. Informatii reprezentant legal petent) trebuie completate cu majuscule.

III) Informatii despre investitia care face obiectul reclamatiei, inclusiv descrierea amanuntita a faptelor reclamate

INFORMATII DESPRE INVESTITIA CARE FACE OBIECTUL RECLAMATIEI DVS

Tipul investitiei _____
(mentionati: actiuni, obligatiuni, titluri de stat, titluri de participare la fondurile de investitii, alte instrumente financiare - mentionati care)
Denumire investitie _____ Simbol _____
Data investitiei _____ (mentionati data primei tranzactii)
Suma investita _____ (mentionati suma investita pana in prezent)

Precizati ce informatii despre investitia respectiva au fost furnizate de catre persoana/persoanele asociate SSIF IEBA TRUST SA (mentionati si momentul informarii - inaintea efectuarii investitiei, dupa efectuarea investitiei):

.....
.....
Precizati ce informatii au fost furnizate de catre persoana/persoanele asociate SSIF IEBA TRUST SA in legatura cu situatia financiara, randamentele si riscurile asociate investitiei respective:

.....
.....

Precizati operatiunea / operatiunile care fac obiectul reclamatiei dvs.:

(mentionati: Ordine Vanzare/Cumparare instrumente financiare, Confirmare tranzactie, Tranzactii neautorizate
Tranzactii excesive in cont client, Informatii importante privind investitia, Extras cont si rapoarte periodice
Transfer sume/Instrumente financiare, Comisioane si taxe tranzactii, Autoritate discretionara, Alte operatiuni – mentionati)

Descrieti faptele reclamate

(Prezentati aceste fapte cat mai detaliat posibil, inclusiv numarul contului dvs. de client, conturi bancare, principalele elemente ale tranzactiilor, documentelor, informatiilor si discutiilor, numele persoanelor asociate SSIF IEBA TRUST SA contactate sau care v-au contactat si care au legatura cu faptele reclamate)

Mentionati prejudiciul estimat de dvs. (in lei):

Completati campurile din sectiunea "Informatii despre investitia care face obiectul reclamatiei dvs":

Tip investitie: mentionati tipul instrumentului financiar in care ati investit (actiuni, obligatiuni, titluri de participare la fondurile de investitii, alte instrumente financiare – mentionati denumirea respectivului instrument financiar), de exemplu "actiuni" sau "obligatiuni".

Denumire investitie: mentionati denumirea emitentului respectivului instrument financiar si simbolul (de exemplu: Antibiotice simbol ATB, sau Obligatiuni Bistrita scadenta 2005 simbol BIS05)

Data investitiei: Mentionati prima data cand ati efectuat investitia in respectivul instrument financiar (de exemplu, pentru actiunile Antibiotice ati efectuat trei tranzactii in 04.08.2007, 10.09.2007 si 15.10.2007. Data pe care o treceti in formular este 04.08.2007). Este preferabil sa indicati cu precizie data investitiei.

Suma investita: Mentionati suma investita in respectivul instrument financiar, de la data primei tranzactii pana la momentul formularii reclamatiei (de exemplu, pentru actiunile Antibiotice in data de 04.08.2007 ati investit suma de 500 RON, in data de 10.09.2007 suma de 1.000 RON iar in data de 15.10.2007 suma de 1.500 RON. Suma pe care o treceti in formular este 3.000 RON.). Este preferabil sa indicati cu precizie sumele investite.

Precizati ce informatii despre investitia respectiva au fost furnizate de catre persoana/persoanele asociate SSIF IEBA TRUST SA (mentionati si momentul informarii – inaintea efectuării investitiei, dupa efectuarea investitiei): Mentionati informatiile care v-au fost furnizate de catre persoana asociata SSIF IEBA TRUST SA, indeosebi inaintea efectuării investitiei, cum ar fi: piata in care se tranzactioneaza instrumentul financiar respectiv, caracteristicile pietei (lichiditate, pret), informatii despre emitent (obiect de activitate, capital social, situatie financiara, pozitia sa pe piata in raport cu concurenta) si care v-au determinat sa efectuati investitia initiala ori sa efectuati, ulterior, tranzactii de cumparare/vanzare cu instrumentul financiar respectiv.

Precizati ce informatii au fost furnizate de catre persoana/persoanele asociate SSIF IEBA TRUST SA in legatura cu situatia financiara, randamentele si riscurile asociate investitiei respective: mentionati daca ati informat despre randamentul si riscul asociat investitiei in instrumentul financiar respectiv (ultimele situatii financiare, comunicate de presa, rapoarte curente privind evenimente importante din activitatea emitentului, faptul ca randamentele anterioare nu constituie garantie pentru randamentele viitoare).

Precizati operatiunea/operatiunile care fac obiectul reclamatiei dvs.: mentionati strict operatiunea/operatiunile care fac obiectul reclamatiei (Ordine Vanzare/Cumparare instrumente financiare, confirmare tranzactie, tranzactii neautorizate, tranzactii excesive in cont client, informatii importante privind investitia, extras cont si rapoarte periodice, Transfer sume/Instrumente financiare, Comisioane si taxe tranzactii, Autoritate discretionara, Alte operatiuni – mentionati denumirea acestora).

Descrieti faptele reclamate: mentionati derularea evenimentelor si a faptelor care v-au determinat sa formulati reclamatia. Este preferabil sa descrieti cat mai detaliat faptele reclamate, cu precizarea datei si orei producerii faptelor respective, enumerarea documentelor intocmite, a persoanelor implicate, dicutiile purtate si orice alte informatii pe care le considerati importante in prezentarea faptelor reclamate.

Mentionati prejudiciul estimat de dvs. (in RON): Mentionati pierderea suferita de dvs. ca urmare a derularii faptelor reclamate. Daca ati suferit pierderi ca urmare a producerii mai multor fapte, mentionati sumele pierdute din fiecare tranzactie, si suma totala pierduta (de exemplu, pierdere din tranzactii neautorizate - 1.000 RON; pierdere din tranzactii excesive - 100.000 RON; total - 110.000 RON)

IV) Actiuni intreprinse de dvs in vederea solutionarii faptelor reclamate

INFORMATII PRIVIND ACTIUNILE INTREPRINSE PENTRU SOLUTIONAREA FAPTELOR RECLAMATE

Ati contactat alte institutii Da _____ Nu _____
(Daca Da precizati care) _____

Pietele reglementate (BVB si SIBEX) _____
Comisia Nationala a Valorilor Mobiliare _____
Altele (precizati numele institutiei) _____

Ati intentat o actiune in justitie Da _____ Nu _____
(Daca Da precizati in detaliu actiunea in justitie) _____

Bifati daca in scopul solutionarii faptelor reclamate ati contactat/nu ati contactat alte institutii.

Daca ati raspuns "Da" bifati si denumirea institutiei/institutiilor la care v-ati adresat.

Mentionati si cazul in care ati intentat/nu ati intentat o actiune in justitie (bifati cu "Da" sau "Nu")

In cazul in care raspunsul este "Da" faceti o descriere a actiunii intentate in justitie, indeosebi stadiul acesteia si hotararile instantelor de judecata.

V) Documente anexate la Formularul tip de reclamatie.

DOCUMENTE

Atasati in copie documente care sa justifice faptele reclamate de dvs.

Pentru fiecare document atasat mentionati datele de identificare ale acestora (de exemplu Contract de intermediere nr. 20 din 15.11.2007).

4. TRANSMITEREA RECLAMATIEI

Odata ce Formularul-Tip a fost completat si semnat, acesta impreuna cu documentele anexate trebuie transmise Compartimentului Control Intern din cadrul SSIF IEBA TRUST SA. Asigurati-va ca ati completat integral Formularul-Tip si ca ati anexat copii dupa documentele necesare sustinerii reclamatiei dvs.

ATENTIE! Formularul-Tip de reclamatie trebuie transmis in original la SSIF IEBA TRUST SA, dvs. primind o confirmare a inregistrarii acesteia, impreuna cu numarul si data inregistrarii. In cazul in care reclamatia a fost transmisa prin intermediul serviciilor postale SSIF IEBA TRUST SA va transmite tot prin posta o adresa de confirmare a inregistrarii reclamatiei.

Compartimentul de Control Intern al societatii de servicii de investitii financiare va declansa o investigatie asupra faptelor reclamate de dvs. Acest compartiment este obligat sa va remita un raspuns scris in termen de cel mult 30 zile de la data primirii reclamatiei.

Daca considerati ca raspunsul societatii de servicii de investitii financiare nu este satisfacator va puteti adresa si altor institutii abilitate (Comisia Nationala a Valorilor Mobiliare ori pietele reglementate - Bursa de Valori Bucuresti, Bursa Monetara Financiara si de Marfuri Sibiu) ori intentati actiune in justitie.

FORMULAR RECLAMATIE

Pentru orice obiectie rezultata din derularea contractului de prestari servicii de investitii financiare incheiat cu SSIF IEBA TRUST SA si/sau din relatiile cu o persoana/persoane asociate SSIF IEBA TRUST SA, puteti inainta o reclamatie prin completarea prezentului formular. In urma acestei reclamatii Compartimentul Control Intern va efectua o investigatie asupra faptelor reclamate de dvs., fiind obligat, conform prevederilor legale, sa va transmita un raspuns scris in termen de 30 zile de la data primirii reclamatiei.

Puteti trimite acest formular prin e-mail inasa este obligatoriu sa inaintati reclamatia, semnata de dvs., prin inregistrarea acesteia la sediul SSIF IEBA TRUST SA sau prin transmiterea formularului prin posta. Pentru completarea prezentului formular puteti consulta brosură "Intocmirea unei reclamatii", material care contine informatii privind drepturile dvs. si modul de completare a unei reclamatii

INFORMATII PETENT PERSOANA FIZICA

Nume si Prenume* _____
 CNP* _____
 Adresa domiciliu* _____
 Adresa corespondenta* _____
 Localitatea* _____ Judet* _____ Cod Postal* _____
 Tara* _____
 Telefon* _____ Telefon serviciu _____
 E-mail* _____ Fax _____

INFORMATII IMPUTERNICIT PETENT (PERSOANA FIZICA)

Nume si Prenume* _____
 CNP* _____
 Adresa domiciliu* _____
 Adresa corespondenta* _____
 Localitatea* _____ Judet* _____ Cod Postal* _____
 Tara* _____
 Telefon* _____ Telefon serviciu _____
 E-mail* _____ Fax _____
 Act Imputernicire* _____

INFORMATII PETENT PERSOANA JURIDICA

Denumire societate* _____
 Cod Fiscal* _____ Nr. Registrul Comertului* _____
 Adresa Sediului Social* _____
 Nume si Prenume _____
 Reprezentant Legal* _____
 Telefon* _____ Telefon serviciu* _____
 E-mail* _____ Fax Serviciu* _____ Fax _____
 Act Reprezentare Legala* _____

INFORMATII REPREZENTANT LEGAL PETENT (PERSOANA JURIDICA)

Denumire societate* _____
 Nume si Prenume _____
 Reprezentant Legal* _____
 Act de Identitate _____ CNP: _____
 Telefon* _____ Telefon serviciu* _____
 E-mail* _____ Fax Serviciu* _____ Fax _____
 Act Reprezentare Legala* _____
 Campurile care contin semnul * sunt obligatorii.

DATE DESPRE PERSOANELE ASOCIATE IEBA TRUST IMPOTRIVA CARORA FORMULATI RECLAMATIA

Nume si Prenume* _____
Functia* _____
Departament* _____
Nr autorizatie CNVM* _____
Nume si Prenume* _____
Functia* _____
Departament* _____
Nr autorizatie CNVM* _____
Nume si Prenume* _____
Functia* _____
Departament* _____
Nr autorizatie CNVM* _____
Campurile care contin semnul * sunt obligatorii.

INFORMATII DESPRE INVESTITIA CARE FACE OBIECTUL RECLAMATIEI DVS

Tipul investitiei _____
(mentionati: actiuni, obligatiuni, titluri de stat, titluri de participare la fondurile de investitii, alte instrumente financiare - mentionati care)
Denumire investitie _____ Simbol _____
Data investitiei _____ (mentionati data primei tranzactii)
Suma investita _____ (mentionati suma investita pana in prezent)

Precizati ce informatii despre investitia respectiva au fost furnizate de catre persoana/persoanele asociate SSIF IEBA TRUST SA (mentionati si momentul informarii - inaintea efectuarii investitiei, dupa efectuarea investitiei):

.....
.....
.....
.....
.....

Precizati ce informatii au fost furnizate de catre persoana/persoanele asociate SSIF IEBA TRUST SA in legatura cu situatia financiara, randamentele si riscurile asociate investitiei respective:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Precizati operatiunea / operatiunile care fac obiectul reclamatiei dvs.:
(mentionati: Ordine Vanzare/Cumparare instrumente financiare, Confirmare tranzactie, Tranzactii neautorizate Tranzactii excesive in cont client, Informatii importante privind investitia, Extras cont si rapoarte periodice Transfer sume/Instrumente financiare, Comisioane si taxe tranzactii, Autoritate discretionara, Alte operatiuni - mentionati)

.....
.....
.....
.....
.....

Descrieti faptele reclamate
(Prezentati aceste fapte cat mai detaliat posibil, inclusiv numarul contului dvs. de client, conturi bancare, principalele elemente ale

INFORMATII PRIVIND ACTIUNILE INTREPRINSE PENTRU SOLUTIONAREA FAPTELOR RECLAMATE

Ati contactat alte institutii
(Daca Da precizati care)

Da _____ Nu _____

Pietele reglementate (BVB si SIBEX)
Comisia Nationala a Valorilor Mobiliare
Altele (precizati numele institutiei)

Ati intentat o actiune in justitie
(Daca Da precizati in detaliu actiunea in justitie)

Da _____ Nu _____

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

DOCUMENTE

Atasati in copie documente care sa justifice faptele reclamate de dvs.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Semnatura,

Data,
