

Procesul intern de solutionare a petitiilor

IEBA TRUST are obligatia de a face accesibile publicului la sediul propriu si pe website la adresa www.iebatrust.ro, in mod permanent, procedura de solutionare a petitiilor, datele de contact necesare in cazul solicitarii de informatii cu privire la stadiul solutionarii petitiilor, precum și modalitatile de solutionare alternativa a litigiilor prevazute de dispozitiile legale in vigoare.

Modalitatea de transmitere a petitiilor: (tipul de informatii pe care trebuie sa le furnizeze petentul, precum calitatea in care formuleaza petitia, interesul in cauza etc.);

- (1) Petentul sau imputernicitul legal al acestuia, care acționeaza exclusiv in numele petentului și fara un interes comercial propriu, are obligatia de a completa formularul-tip de petitie, formular care poate fi procurat de la sediul IEBA TRUST SA sau poate fi descarcat de pe adresa de internet www.iebatrust.ro.
- (2) Petitiile completate in modalitatea descrisa la alin. (1) vor fi transmise catre Reprezentantii Compartimentul Control Intern, prin registratura, prin posta electronica sau prin sistemul on-line. Daca formularul de petitie va fi depus personal de petent sau imputernicitul legal al acestuia la sediul IEBA TRUST SA, acesta va primi un numar de inregistrare aferent zilei in care s-a facut respectiva reclamatie. In cazul in care petitia a fost transmisa prin intermediul serviciilor postale sau prin posta electronica, IEBA TRUST SA va transmite prin posta o adresa de confirmare a inregistrarii petitiei.

Identitatea si datele de contact ale persoanei/persoanelor catre care trebuie sa fie transmise petitiiile:

- (1) Compartimentul de control intern din cadrul SSIF IEBA TRUST S.A. este structura responsabila de supervizarea solutionarii si de gestionarea petitiilor.
- (2) Controlul Intern este asigurat de urmatoarele persoane:
 - Dumitrascu Alina Gabriela, Autorizatie ASF nr. A/217/19.12.2013, Registru ASF nr. PFR13RCCI/400566;
 - Popescu Lilica, Autorizatie ASF nr. 113/10.08.2016, Resgitru ASF nr. PFR13RCCI/400616.
- (3) Pentru transmiterea petitiilor, puteti formula in scris o sesizare adresata reprezentantilor compartimentului de control intern. Date de contact: tel 021-313.01.02, fax 021-313.15.95, e-mail compliance@iebatrust.ro.

Procesul ce va fi urmat in vederea administrarii petitiei (informatii privind termenul de solutionare a petitiei, posibilitatea adresarii catre o autoritate competenta sau utilizarii unui mecanism de solutionare a litigiilor etc.)

- (1) Petitiiile sunt inregistrate in Registrul Unic de Petitii de catre reprezentantii Compartimentului de Control Intern.
- (2) Reprezentantul Compartimentului de control intern evalueaza situatia impreuna cu persoanele implicate.
- (3) Dupa analiza situatiei, petentul poate fi invitat la o discutie impreuna cu Conducatorii societatii, Reprezentantul Compartimentului de control intern si persoana/persoanele catre care s-a facut petitia in vederea solutionarii pe cale amiabila a petitiei inregistrate.
- (4) In cazul in care in urma discutiei nu s-a ajuns la o solutionare pe cale amiabila a petitiei, Reprezentantul de Compartiment Control Intern intocmeste un raport care va fi prezentat conducerii IEBA TRUST S.A.
- (5) Conducerea IEBA TRUST SA va analiza raportul intocmit si va stabili masurile care se impun si modul de solutionare a petitiei inregistrate.
- (6) SSIF IEBA TRUST SA comunica petentului in termen de 30 de zile, modul de solutionare a petitiei sale si deciziile aferente luate la nivelul societatii. In situatia in care aspectele semnalate prin petitie necesita o cercetare mai amanuntita, Reprezentantul compartimentului de control intern va informa petentul cu privire la cauzele intarzierii si va preciza 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.
- (7) Petentul se va putea informa despre stadiul de solutionare a petitiei atat telefonic la numarul 021-313.01.02, cat si prin posta electronica la adresa compliance@iebatrust.ro.
- (8) In cazul in care petentul nu este multumit de modul in care a fost solutionata petitia sa, acesta se poate adresa Autoritatii de Supraveghere Financiara, cu sediul in Bucuresti, Spaiul Independentei nr. 15, Sector 5, tel.: 0800825627, email: office@asfromania.ro.
- (9) Pentru orice litigiu ce decurge din sau in legatura cu petitia sa si care nu s-a solutionat pe cale amiabila, petentul se poate adresa:
 - Autoritatii de Supraveghere Financiara, cu sediul in Bucuresti, Spaiul Independentei nr. 15, Sector 5, tel.: 0800825627, email: office@asfromania.ro
 - Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorului, in cazul persoanelor fizice, Bucuresti, Bulevardul Aviatorilor, nr,72, Sector 1

SSIF IEBA TRUST SA



- SAL-FIN - Entitatea de Solutionare Alternativa a Litigiilor - Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, cod poștal 050092, București, Tel: 0800 825 627; Fax: 021.659.60.51 sau 021.659.64.36 E-mail: office@salfin.ro
- Instanțe judecătorești competente.

(10) **SAL-FIN** poate refuza instrumentarea unui anumit litigiu, în conformitate cu prevederile OG nr. 38/2015, pentru următoarele motive:

- a)** petentul nu a încercat să contacteze IEBA TRUST SA pentru a discuta reclamația sa și nu a cautat, ca un prim pas, să rezolve diferendul direct cu IEBA TRUST SA;
- b)** litigiul este promovat cu rea-credință sau este ofensator;
- c)** litigiul este sau a fost analizat anterior de către o altă entitate de SAL sau de către o instanță judecătorească;
- d)** petentul nu a prezentat reclamația către SAL-FIN în termen de un an de la data la care acesta, după caz, a prezentat reclamația către IEBA TRUST SA sau de la data săvârșirii faptei ce a dat naștere litigiului ori, în cazul faptelor continue, de la data încetării acestora;
- e)** instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta în mod grav funcționarea eficientă a **SAL-FIN**.

Organizarea și soluționarea alternativă a litigiilor se realizează prin *procedura SAL finalizată cu propunerea unei soluții sau procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții*.

Procedura de soluționare prin propunerea unei soluții (PPS) reprezintă soluționarea unui litigiu sub supravegherea și îndrumarea unui conciliator din cadrul SAL-FIN. În urma propunerilor făcute de acesta, a sugestiilor și concesiilor părților, se poate ajunge la un rezultat unanim acceptat. Înainte de a accepta soluția propusă, părțile sunt informate cu privire la: posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu soluția propusă, faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară, precum și că soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare.

Prin **Procedura de soluționare prin impunere a unei soluții (PIS)**, părțile reprezentate în litigiu pot desemna un conciliator unic sau o comisie formată din trei conciliatori. Înainte de a alege această posibilitate de soluționare a litigiului, părțile sunt informate cu privire la condițiile speciale ale unei astfel de alegeri, și anume: caracterul obligatoriu al soluției întrucât părțile nu au posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu soluția, niciuna dintre părți nu se poate retrage din procedură și implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară separată. Soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare.

Compartiment Control Intern
Tel: 021-313.0102
e-mail: compliance@iebatrust.ro

SSIF IEBA TRUST SA