



## Procedura privind soluționarea petițiilor referitoare la activitatea BT Asset Management SAI

### (P.L.1.5-14)

Data	Autor	Departament autor	Supervizor	Departament supervisor	Versiune	Nr. pagini
14.06.2013	Aurel Bernat	Marketing Vanzari	Josan Dorina	Director General	0	7
	Marian Cristea	Compartiment Control intern				
25.08.2015	Aurel Bernat	Marketing Vanzari	Josan Dorina	Director General	1	18
	Renate Sas	Compartiment Control intern				
07.11.2015	Aurel Bernat	Marketing Vanzari	Josan Dorina	Director General	2	18
	Renate Sas	Compartiment Control intern				
22.02.2016	Aurel Bernat	Marketing Vanzari	Josan Dorina	Director General	3	19
	Renate Sas	Compartiment Control intern				
17.06.2016	Aurel Bernat	Marketing Vanzari	Josan Dorina	Director General	4	19
	Renate Sas	Compartiment Control intern				
31.10.2016	Aurel Bernat	Marketing Vanzari	Josan Dorina	Director General	5	18
	Renate Sas	Compartiment Control intern				
20.11.2017	Irinel Tolescu	Marketing Vanzari	Josan Dorina	Director General Adjunct	6	18
	Renate Sas	Compartiment Control intern				
18.05.2017	Irinel Tolescu	Marketing Vanzari	Josan Dorina	Director General Adjunct	7	19
	Renate Sas	Compartiment Control intern				



29.11.2018	Irinel Tolescu Renate Sas	Marketing Vanzari Compartiment Conformitate	Josan Dorina	Director General Adjunct	8	20
17.10.2019	Irinel Tolescu Renate Sas Maria Vescan	Marketing Vanzari Compartiment Conformitate Compartiment Conformitate	Josan Dorina	Director General Adjunct	9	20
16.11.2020	Irinel Tolescu Renate Sas Maria Vescan	Marketing Vanzari Compartiment Conformitate Compartiment Conformitate	Josan Dorina	Director General Adjunct	10	20
12.02.2021	Irinel Tolescu Renate Sas Maria Vescan	Marketing Vanzari Compartiment Conformitate Compartiment Conformitate	Josan Dorina	Director General Adjunct	11	20
19.10.2021	Irinel Tolescu Renate Sas Maria Vescan	Marketing Vanzari Compartiment Conformitate Compartiment Conformitate	Josan Dorina	Director General Adjunct	12	20
03.03.2022	Irinel Tolescu Renate Sas Maria Vescan	Marketing Vanzari Compartiment Conformitate Compartiment Conformitate	Condor Calin	Director General Adjunct	13	20
19.12.2022	Tudor Irimiea Renate Sas Maria Vescan	Marketing Vanzari Compartiment Conformitate Compartiment Conformitate	Condor Calin	Director General Adjunct	14	20



## CUPRINS

<b>Cap.1. Cadrul legal.....</b>	<b>4</b>
<b>Cap.2. Definiții .....</b>	<b>4</b>
<b>Cap.3. Dispoziții generale.....</b>	<b>6</b>
<b>Cap.4. Adresarea reclamației .....</b>	<b>6</b>
<b>Cap.5. Formularea răspunsului .....</b>	<b>7</b>
<b>Cap.6. Monitorizare si raportare .....</b>	<b>9</b>
<b>Cap.7. Informare .....</b>	<b>10</b>
<b>Cap.8. Litigii.....</b>	<b>10</b>
<b>Cap.9. Arhivare .....</b>	<b>11</b>
<b>Anexa 1 – BT Asset Management SAI: Flux înregistrare/soluționare petiții .....</b>	<b>12</b>
<b>Anexa 2 – BT Asset Management SAI:Formular confirmare înregistrare petiție și comunicare sumar proces intern de soluționare petiție .....</b>	<b>15</b>
<b>Anexa 3 – BT Asset Management SAI:Structura <i>Registru unic de petiții</i> .....</b>	<b>16</b>
<b>Anexa 4- BT Asset Management SAI :Raport privind situația generală a petițiilor .....</b>	<b>17</b>



## Cap.1. Cadrul legal

**1.1.** Ordonanța de Urgență nr.32/2012 privind organismele de plasament colectiv în valori mobiliare și societățile de administrare a investițiilor precum și pentru completarea Legii nr.297/2004 privind piața de capital, aprobată prin Legea nr.10/2015, cu modificările și completările ulterioare, denumită în continuare și OUG 32/2012.

**1.2.** Legea nr.74/2015 privind administratorii de fonduri de investiții alternative, cu modificările și completările ulterioare

**1.3.** Regulamentul 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, cu modificările și completările ulterioare, denumit în continuare și Regulament 9/2015

**1.4** Legea nr. 243/2019 privind reglementarea fondurilor de investiții alternative și pentru modificarea și completarea unor acte normative, cu modificările și completările ulterioare denumită în continuare și Lege 243;

**1.5** Regulamentul Autorității de Supraveghere Financiară nr.7/2020 privind autorizarea și funcționarea fondurilor de investiții alternative, cu modificările și completările ulterioare , denumit în continuare și Regulament 7;

**1.6.** Regulament ASF nr.1/2016, respectiv Regulament ASF nr.4/2018, pentru modificarea Regulamentului Autorității de Supraveghere Financiară 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 fondurilor de investiții alternative a petițiilor referitoare la activitatea acestora pe piața de capital.

**1.7.** Regulament ASF nr.4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar non-bancar (SAL-FIN).

**1.8.** Alte reglementări, instrucțiuni și decizii emise în aplicarea acestora.

**1.9.** Având în vedere înființarea Autorității de Supraveghere Financiară și preluarea prerogativelor Comisiei Naționale a Valorilor Mobiliare, orice referire la Comisia Națională a Valorilor Mobiliare din prezenta procedură se va face la Autoritatea de Supraveghere Financiară.

## Cap.2. Definiții

**2.1. BTAM** reprezintă societatea de administrare a investițiilor BT Asset Management S.A.I., membră a Grupului Financiar Banca Transilvania, cu sediul social în Cluj-Napoca, str.Emil Racoviță nr.22, telefon 0264- 301036, fax 0264-410433 sau 0264-301035, înmatriculată la Oficiul Registrului Comerțului sub nr. J12/647/2005, CUI 17269861, autorizată



- (i) în calitate de societate de administrarea a investițiilor (SAI) de Comisia Națională a Valorilor Mobiliare (actualmente Autoritatea de Supraveghere Financiară) prin decizia numărul 903 din 29.03.2005, înscrisă în Registrul public al Autorității de Supraveghere Financiară cu numărul **PJR05SAIR/120016** din 29.03.2005, respectiv
- (ii) în calitate de administrator de fonduri de investitii alternative (AFIA) de către Autoritatea de Supraveghere Financiară) prin autorizația numărul 30 din 01.02.2018, înscrisă în Registrul public al Autorității de Supraveghere Financiară cu numărul **PJR07<sup>1</sup>AFIAA/120003** din 01.02.2018 .

**2.2. ASF** reprezintă Autoritatea de Supraveghere Financiară, entitate care a preluat prerogativele Comisiei Naționale a Valorilor Mobiliare.

**2.3. Fond** reprezintă un fond de investiții care este constituit, organizat și administrat de către **BTAM**, autorizat de către **ASF** și care funcționează cu respectarea cadrului legal aplicabil, în vigoare.

**2.4. Entitate** reprezintă societatea BT Asset Management SAI în calitatea sa de societate de administrare a investițiilor/ administrator de fonduri de investitii alternative care administrează fonduri de investiții.

**2.5. Investitor** reprezintă o persoană fizică sau juridică care aderă la unul dintre **Fondurile** administrate de către **BTAM**.

**2.6. Distribuitor** reprezintă societatea/societățile, inclusiv agențiile și sucursalele acesteia/acestora care, în baza Contractului de distribuire de unități de fond încheiat cu **BTAM**, intermediază operațiunile de adeziune a **Investitorului** la **Fond** respectiv de cumpărare/răscumpărare unități de fond.

**2.7. Client** reprezintă un **Investitor**.

**2.8. Petent** – persoană fizică sau juridică, **Client/Investitor** al **Entității**, care depune o petiție către **Entitate** cu privire la prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al unuia sau mai multor **Fonduri**.

**2.9. Petiția** reprezintă cererea, reclamația, sau sesizarea prin care se aduc la cunoștința **Entității** fapte de natură a aduce atingere drepturilor sau intereselor **Potentului**, formulată în scris și depusă la sediul **BTAM** sau la sediul **Distribuitorului**, după caz, transmisă prin poștă sau poșta electronică ori prin sistem on-line, prin intermediul căreia un **Potent** sau împuternicitii legali ai acestuia, care acționează exclusiv în numele **Potentului** și fără un interes comercial propriu, își exprimă nemulțumirea cu privire la prestarea serviciului de administrare a **Fondului** sau la informațiile furnizate de **Entitate** în urma solicitărilor de informații primite de la **Petenți**.

**2.10. Petiție soluționată favorabil** este **Petiția** în legătură cu care au fost dispuse măsuri pentru remedierea situațiilor sesizate.

**2.11. Petiție soluționată nefavorabil** este **Petiția** în legătură cu care nu au fost dispuse nici un fel de măsuri.



**2.12 SAL-FIN** reprezintă Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor, care funcționează exclusiv în cadrul ASF și care oferă soluționarea unui litigiu printr-o procedură de Soluționare Alternativă a Litigiilor (SAL).

### Cap.3. Dispoziții generale

**3.1.** Modul de soluționare a **Petițiilor**, respectiv modul de monitorizare al procesului de soluționare a **Petițiilor** în cadrul **BTAM** se efectuează cu respectarea prevederilor **Regulamentului 9/2015**, cu modificările ulterioare, precum și ale prevederilor prezentei proceduri.

**3.2.** Prezenta procedură reglementează procesul de administrare responsabilă și promptă a **Petițiilor** în cadrul BT Asset Management S.A.I., primite de la **Petenți** persoane fizice și juridice, **Clienți/Investitori** ai **Fondurilor** administrate de către **BTAM**.

**3.3.** Compartimentul de Conformitate din cadrul **BTAM** este structura responsabilă de supervizarea soluționării și gestionării **Petițiilor**.

Datele Ofițerilor de conformitate sunt: Sas Eva-Renate, email: [renate.sas@btam.ro](mailto:renate.sas@btam.ro), telefon 0264-301708; Vescan Maria-Aurora, email: [maria.vescan@btam.ro](mailto:maria.vescan@btam.ro), telefon 0264-302091

**3.4.** Tratarea **Petițiilor** se realizează față de **Petenți**, atât persoane fizice cât și juridice, fără discriminare privind modul, timpul sau tratarea răspunsului la **Petițiile** adresate.

**3.5.** **Petenții** pot adresa **Petiții** fără îndeplinirea unor condiții privind data producerii evenimentului invocat, indicând în mod obligatoriu subiectul contestat precum și adresa la care doresc să primească în scris răspunsul la solicitările lor.

**3.6.** Descrierea fluxului de înregistrare/soluționare/monitorizare **Petiții** în cadrul **BTAM** este prezentată în Anexa 1 la prezenta procedură.

### Cap.4. Adresarea petiției

**4.1.** **Petenții** pot adresa **Petiții** în limba română sau engleză.

**4.2.** **Petenții** vor adresa **Petițiile** în formă scrisă.

**4.3.** Transmiterea **Petiției** în forma scrisă către **BTAM** sau **Distribuitor** se face prin una dintre metodele:

(i) depunere la sediul **BTAM**, data depunerii fiind data de la care se consideră **Petiția** depusă;

(ii) prin poștă, către BT Asset Management S.A.I., str.Emil Racoviță nr.22 etaj 1, Cluj-Napoca, jud. Cluj, România, data primirii corespondenței fiind data de la care se consideră **Petiția** depusă;

(iii) prin fax 24 ore din 24, 7 zile din 7 la numărul +40 264 410 433, data fax-ului fiind data de la care se consideră **Petiția** depusă;



(iv) prin e-mail la adresa [petitii@btam.ro](mailto:petitii@btam.ro) sau [btam@btam.ro](mailto:btam@btam.ro), sub condiția ca adresa de proveniență a **Petiției** să fie identică cu cea declarată de **Investitor** pe formularul de adeziune ca fiind adresa e-mail de corespondență; în această situație, data primirii e-mail-ului de către **BTAM** este data de la care se consideră **Petiția** depusă;

(v) depunere la una din agențiile sau sucursalele **Distribuitorului**, tinând cont de programul de funcționare a fiecărei locații a rețelei de distribuție în parte; în această situație, data depunerii la **Distribuitor** fiind data de la care se consideră **Petiția** depusă;

(vi) on-line , în cazul în care **BTAM** deține un sistem on-line dedicat înregistrării petițiilor, sub condiția ca datele de identificare declarate de către petent să fie, în cazul **Investitorilor**, identice cu cele declarate de aceștia pe formularul de adeziune/ultimul formular de modificare;

**4.4.** Data depunerii petiției este considerată data de la care curg termenele menționate în **Cap.5-Formulara răspunsului**.

**4.5.** Pentru **Petițiile** scrise depuse la una din agențiile sau sucursalele **Distribuitorului**, **Potentul** este obligat să solicite și număr de înregistrare atribuit **Petiției** sale. **Petiția** astfel depusă, se transmite de către **Distribuitor** pe fax/poștă/e-mail către **BTAM**.

**4.6.** În formularea **Petiției**, **Potentul** va preciza calitatea în care formulează **Petiția**, interesul în cauză, descrierea evenimentului și a prejudiciului reclamat și adresa poștală sau e-mail-ul la care așteaptă răspunsul **BTAM** cu privire la **Petiția** depusă.

**4.7.** Indiferent de modalitatea de transmitere (direct către **BTAM** sau prin intermediul **Distribuitorului**), **Petiția** primește și un număr de înregistrare în registrul de intrare-ieșire al **BTAM**.

**4.8.** Până cel târziu ziua lucrătoare următoare înregistrării acesteia de către **BTAM**, **Petiția** este transmisă pentru soluționare Departamentului Relații Publice și reprezentantului Compartimentului de Conformitate respectiv spre informare, Directorului General sau înlocuitorului acestuia.

**4.9.** **BTAM** își rezervă dreptul de a nu lua în considerare petițiile (i) anonime, (ii) în care nu sunt trecute datele potentului, (iii) formulate într-un limbaj injurios sau licențios sau (iv) care sunt depuse prin alte metode/canale decât cele menționate la punctul **4.3**, spre exemplu: chatbox, platforme social media etc.

## **Cap.5. Formulara răspunsului**

**5.1.** **Petenții** vor primi din partea **BTAM** un răspuns în formă scrisă la **Petiția** depusă.

**5.2.** Atunci când răspunsul **BTAM** nu corespunde solicitării **Potentului**, respectiv este în contradicție cu solicitarea **Potentului**, pe lângă argumente de susținere, răspunsul trebuie să



ofere explicații detaliate privind măsurile adoptate și să informeze **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.

**5.3.** Răspunsurile formulate în scris pot fi livrate, pe adresele de corespondență declarate de **Petent** (e-mail sau adresa poștală cu confirmare de primire) la adeziunea la **Fond** sau la orice adresă poștală sau e-mail comunicată în scris de **Petent**. Răspunsurile transmise prin e-mail vor fi furnizate în fișiere parolate în conformitate cu prevederile reglementării **Norme interne privind confirmarea operațiunilor investitorilor fondurilor administrate N.Mv-O.1.1-nm**.

**5.4.** **BTAM** va transmite **Petentului** răspunsul său motivat la **Petiția** formulată, în termen de maximum 30 de zile calendaristice de la data înregistrării **Petiției**, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

**5.5.** În situații de excepție, pentru **Petițiile** care necesită investigații complexe, termenul precizat anterior la punctul 5.3., necesar **BTAM** pentru formularea răspunsului la **Petiția** formulată de **Petent**, se poate prelungi până la maximum 45 de zile calendaristice de la data înregistrării **Petiției**.

**5.6.** În situația de la punctul 5.5, **Petentul** va fi notificat de către **BTAM** în termenul menționat la punctul 5.4. pentru a fi informat de stadiul intermediar de soluționare al **Petiției** sale, precizându-se cauzele întârzierii și faptul că va primi un răspuns final în maxim 45 de zile calendaristice de la data primirii/înregistrării **Petiției** sale.

**5.7.** Notificarea de la punctul 5.6. se face în scris, la aceeași adresă la care se va transmite și răspunsul final.

**5.8.** La solicitarea scrisă a **Petentului**, **BTAM** va comunica acestuia stadiul de soluționare al **Petiției**, conform prevederilor punctului 5.2. al prezentei proceduri.

**5.9.** În cazul în care soluția finală nu răspunde solicitării **Petentului** sau este în contradicție cu aceasta, **BTAM** își va susține în scris punctul de vedere.

**5.10.** În cazul în care **Petentul** nu este satisfăcut de soluționarea de către **BTAM** a **Petiției** sale, acesta se poate adresa **ASF** sau unei alte autorități competente pentru soluționarea acesteia și poate utiliza modalitățile de soluționare amiabilă a litigiilor prevăzute de dispozițiile legale în vigoare.

**5.11.** Semnarea răspunsului este efectuată de către Directorul General sau a unui alt Director, membru al Conducerii executive a **BTAM** precum și de Ofițerul de Conformitate.

**5.12.** În cazul în care adresa de răspuns la **Petiție** este o adresă de email, emailul prin care se transmite răspunsul la **Petiție** are atașat și o copie scanată a acestui răspuns semnat corespunzător conform punctului 5.11.





## Cap.6. Monitorizare și raportare

**6.1. Petițiile** sunt soluționate de către Departamentul Relații Publice, Compartimentul de Conformitate fiind responsabil cu supervizarea soluționării și gestionarea **Petițiilor**.

**6.2.** În funcție de obiectul **Petiției**, pentru soluționarea și formularea răspunsului, se pot solicita informații și documente și de la celelalte departamente ale **BTAM**, inclusiv Compartimentului de Conformitate, și/sau opinii juridice.

**6.3.** Compartimentul de Conformitate al **BTAM** este informat de orice **Petiție** a unui **Potent**.

**6.4. Petițiile** primite de către **BTAM** precum și modul de soluționare al acestora sunt înregistrate și evidențiate de către Compartimentul de Conformitate în *Registrul unic de petiții* păstrat la sediul **BTAM**.

**6.5.** Compartimentul de Conformitate al **BTAM** operează înscrierile în *Registrul unic de petiții*, ori de câte ori este necesar, și urmărește modul de soluționare a acestora.

**6.6. Registrul unic de petiții** este organizat în format electronic securizat, pe an calendaristic, cu reînceperea numerotării de la 01 la fiecare început de an, în care se înregistrează cronologic, în ordinea primirii, fără ca numerele de înregistrare atribuite să se repete, toate **Petițiile**, și cuprinde toate informațiile menționate în prevederile legale.

**6.7.** Referitor la **Petițiile** primite, Compartimentul de Conformitate, responsabil cu supervizarea soluționării și gestionarea **Petițiilor**:

- ✓ raportează **ASF** trimestrial, până în ultima zi a lunii următoare trimestrului pentru care se face raportarea, atât în format electronic cât și în format letric (semnat de către conducerea BTAM și de Ofițerul de Conformitate), o copie a *Registrului unic de petiții*;
- ✓ raportează **ASF** trimestrial și anual, până în ultima zi a lunii următoare trimestrului sau anului pentru care se face raportare, rapoartele prevăzute în anexa 4 și 5 a prezentei proceduri.
- ✓ Aceste rapoarte se transmit electronic, în format Excel, semnate electronic cu semnătură electronică extinsă, pe adresa de e-mail [raportariESMAArticol9@asfromania.ro](mailto:raportariESMAArticol9@asfromania.ro)
- ✓ efectuează evaluarea sub aspectul implicațiilor acestora asupra riscului de conformare;
- ✓ analizează permanent și în mod individual petițiile în scopul identificării cauzelor fundamentale comune ale acestora și măsura în care acestea pot afecta alte procese sau produse, în vederea corectării acestor cauze fundamentale și adoptării măsurilor de remediere.
- ✓ raportează, cel puțin anual, Consiliului de Administrație al **BTAM**.



## Cap.7. Informare

**7.1. BTAM** informează **Clienții** sau potențialii **Clienți** cu privire la modul de formulare și depunere/transmitere a **Petițiilor** în legătură cu activitatea prestată de către aceasta.

**7.2. BTAM** va posta pe site-ul propriu, [www.btam.ro](http://www.btam.ro) regulile, așa cum sunt precizate în prezenta procedură, privind modul de formulare, depunere și transmitere a **Petițiilor** în legătură cu activitatea prestată, identitatea și datele de contact a persoanei către care trebuie transmise **Petițiile**, precum și informații privind soluționarea alternativă a litigiilor.

**7.3. BTAM** furnizează **Potentului**, la primirea unei **Petiții** confirmarea de înregistrare a acesteia și informații scrise privind procesul intern de soluționare a **Petițiilor**. **BTAM** va furniza oricărui investitor, la cerere, informații scrise privind procesul intern de soluționare a **Petițiilor**.

## Cap.8. Litigii

**8.1.** Pentru orice litigiu ce decurge din sau în legătură cu **Petiția** sa și care nu s-a soluționat pe cale amiabilă, **Potentul** se poate adresa:

- ✓ Autorității de Supraveghere Financiară, București, Splaiul Independenței Nr.15, Sector 5, 050092, București, Tel.Relatii cu Publicul: 0800 825 627, Fax: +40 21 659 60 51 sau +40 21 659 64 36.
- ✓ Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului, în cazul persoanelor fizice, București, Bulevardul Aviatorilor, nr. 72, Sector 1

**8.2. Potentul** poate apela la soluționarea alternativă a litigiilor, iar în acest sens, entitatea căreia i se poate adresa este **SAL-FIN**.

**8.3. SAL-FIN** poate refuza instrumentarea unui anumit litigiu, pentru următoarele motive:

- a) **Potentul** nu a încercat să contacteze **BTAM** pentru a discuta petiția sa și nu a căutat, ca un prim pas, să rezolve diferendul direct cu **BTAM**;
- 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) **Potentul** nu a prezentat reclamația către **SAL-FIN** în termen de un an de la data la care acesta, după caz, a prezentat reclamația către **BTAM** 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**;

**8.3.** Pentru orice litigiu ce decurge din sau în legătură cu **Petiția** sa și care nu s-a soluționat pe cale amiabilă sau nici de către una dintre autoritățile menționate la punctul 8.1. și căreia i s-a adresat în prealabil, **Potentul** se poate adresa instanțelor competente.



## Cap.9. Arhivare

**9.1.** Toate înregistrările în **Registrul unic de petiții** dintr-un an calendaristic și totalul centralizat al acestora se păstrează de către **BTAM** pentru o perioadă de cel puțin cinci ani de la momentul depunerii **Petiției** inițiale.

**9.2.** Păstrarea și arhivarea documentelor respectiv salvarea și arhivarea datelor pe suport magnetic rezultate din procesul de soluționare a petițiilor în cadrul **BTAM** se face cu respectarea prevederilor reglementărilor interne în vigoare ale **BTAM**, în particular a "Normei privind înregistrarea, gruparea și arhivarea documentelor precum și a păstrării stampilelor cod N.L.6.1-xx".

Din cuprinsul acestei proceduri fac parte și următoarele anexe:

*Anexa 1 – BT Asset Management SAI: Flux înregistrare/soluționare petiții*

*Anexa 2 – BT Asset Management SAI: Formular confirmare înregistrare petiție și comunicare sumar proces intern de soluționare petiție*

*Anexa 3 – BT Asset Management SAI: Structura Registrului unic de petiții*

*Anexa 4- BT Asset Management SAI :Raport privind situația generală a petițiilor*

*Anexa 5- BT Asset Management SAI :Raport trimestrial privind petițiile primite de la clienți*

Prezenta procedură/normă/politica/metodologie a fost :

- aprobată de **Directorul General** în data de: 28.12.2022
- aprobată de CA în ședința din data de: 29.12.2022
- transmisă la ASF în data de: 03.01.2023
- se aplică începând cu data de: 01.02.2023

Consiliul de Administrație  
RUNCAN Luminita Delia

Director General  
BERNAT Aurel

Ofiter de conformitate  
SAS Renate

Ofiter de conformitate  
VESCAN Maria



### Anexa 1 – BT Asset Management SAI: Flux înregistrare/soluționare petiții

CC	Verifică dacă Petiția conține toate informațiile necesare pentru analiză și înregistrează Petiția în registrul Unic de Petiții și îi acordă statusul de ”în analiză”.
Secretariat/Administrativ	Înregistrează intrarea, pregătește ”confirmarea înregistrării petiției”, separat și o transmite către CC, respectiv Departamentului Relații Publice, pentru informare petent. Transmite, până cel târziu ziua lucrătoare următoare, <b>Petiția</b> înregistrată la Departamentul Relații Publice și la Compartimentul de Conformitate (denumit și CC), și spre informare, Directorului General sau înlocuitorului acestuia
Departamentul Relații Publice	Transmite, în termen de 2 zile lucrătoare de la înregistrarea <b>Petiției la BTAM</b> , (la adresa de corespondență specificată în datele contului de investiție sau la adresa de corespondență specificată în <b>Petiție</b> ), confirmarea înregistrării și a sumarului procesului intern de soluționare (material standardizat)
Departamentul Relații Publice	Analizează pertinenta informațiilor expuse în cadrul <b>Petiției</b> , după caz, solicită informații suplimentare și de la celelalte compartimente ale BTAM, formulează o concluzie și redactează un răspuns. Transmite concluzia și răspunsul către CC
CC	Solicită opinie juridică –dacă este cazul Formulează observații – dacă este cazul Autorizează răspunsul
Departamentul Relații Publice	Derulează procesul de semnare a răspunsului la <b>Petiție</b> Transmite răspunsul, pe email, Directorului General/Directorilor General Adjuncti Transmite răspunsul la <b>Petiție</b> compartimentului Secretariat/Administrativ
Secretariat/Administrativ	Înregistrează pentru ieșire răspunsul la <b>Petiție</b> Transmite la Departamentul Relații Publice răspunsul înregistrat la <b>Petiție</b> Transmite răspunsul înregistrat al <b>Petiției</b> către CC
Departamentul Relații Publice	Transmite (la adresa de corespondență specificată în datele contului de investiție), sau la adresa de corespondență specificată în <b>Petiție</b> , răspunsul la <b>Petiție</b> În cazul în care adresa de răspuns la <b>Petiție</b> este o adresă de email, emailul prin care se transmite răspunsul la <b>Petiție</b> are atașat și o copie scanată a acestui răspuns semnat corespunzător. Transmite dovada expediției răspunsului către CC În cazul în care adresa de răspuns la <b>Petiție</b> este o adresă de email, în emailul respectiv se trec și adresele de email ale Ofițerilor de Conformitate.
CC	Înregistrează soluția <b>Petiției</b> în <i>Registrul Unic de Petiții</i> și îi acordă statusul de ”soluționată” precizând modul de soluționare (favorabil/nefavorabil)

**B. Petiții primite la sediul Distribuitorilor**

Ghiseu distribuitor	Înregistrează intrarea Transmite petiția către BTAM, inițial prin poșta electronică și/sau prin poștă
CC	Verifică dacă Petiția conține toate informațiile necesare pentru analiză și înregistrează Petiția în registrul Unic de Petiții și îi acordă statusul de "în analiză".
Secretariat/Administrativ	Înregistrează intrarea, pregătește "confirmarea înregistrării petitei", separat și o transmite către CC, respectiv Departamentului Relații Publice, pentru informare petent. Transmite, până cel târziu ziua lucrătoare următoare, <b>Petiția</b> înregistrată la Departamentul Relații Publice și la Compartimentul de Conformitate (denumit și CC), și spre informare, Directorul General sau înlocuitorul acestuia
Departamentul Relații Publice	Transmite, în termen de 2 zile lucrătoare de la înregistrarea <b>Petiției la BTAM</b> , (la adresa de corespondență specificată în datele contului de investiție sau la adresa de corespondență specificată în <b>Petiție</b> ) confirmarea înregistrării și a sumarului procesului intern de soluționare (material standardizat)
Departamentul Relații Publice	Analizează pertinenta informațiilor expuse în cadrul <b>Petiției</b> , după caz, solicită informații suplimentare și de la celelalte compartimente ale BTAM, formulează o concluzie și redactează un răspuns. Transmite concluzia și răspunsul către CC
CC	Solicită opinie juridică –dacă este cazul Formulează observații – dacă este cazul Autorizează răspunsul
Departamentul Relații Publice	Derulează procesul de semnare a răspunsului la <b>Petiție</b> Trasmite răspunsul, pe email, Directorul General/Directorilor General Adjuncti Transmite răspunsul la <b>Petiție</b> compartimentului Secretariat/Administrativ
Secretariat/Administrativ	Înregistrează pentru ieșire răspunsul la <b>Petiție</b> Transmite la Departamentul Relații Publice răspunsul înregistrat la <b>Petiție</b> Transmite răspunsul înregistrat al <b>Petiției</b> către CC
Departamentul Relații Publice	Transmite (la adresa de corespondență specificată în datele contului de investiție), sau la adresa de corespondență specificată în <b>Petiție</b> , răspunsul la <b>Petiție</b> În cazul în care adresa de răspuns la <b>Petiție</b> este o adresă de email, emailul prin care se transmite răspunsul la <b>Petiție</b> are atașat și o copie scanată a acestui răspuns semnat corespunzător. Transmite dovada expediției răspunsului către CC În cazul în care adresa de răspuns la <b>Petiție</b> este o adresă de email, în emailul respectiv se trec și adresele de email ale Ofițerilor de conformitate.
CC	Înregistrează soluția <b>Petiției</b> în <i>Registrul Unic de Petiții</i> și îi acordă statusul de "soluționată" precizând modul de soluționare (favorabil/nefavorabil)

**C. Petiții primite prin poșta electronică sau on-line**

Departamentul Relații Publice	Identifică petiția în corespondență
	Transmite mesajul FW către CC
	Transmite petiția compartimentului Secretariat/Administrativ spre înregistrare
CC	Verifică dacă Petiția conține toate informațiile necesare pentru analiză și înregistrează Petiția în registrul Unic de Petiții și îi acordă statusul de "în analiză".
Secretariat/Administrativ	Înregistrează intrarea, pregătește "confirmarea înregistrării petitei", separat și o transmite către CC, respectiv Departamentului Relații Publice, pentru informare petent.
	Transmite, până cel târziu ziua lucrătoare următoare, <b>Petiția</b> înregistrată la Departamentul Relații Publice și la CC, și spre informare, Directorul General sau înlocuitorul acestuia
Departamentul Relații Publice	Salvează mesajul în folder-ul dedicat
	Transmite, în termen de 2 zile lucrătoare de la înregistrarea <b>Petiției</b> la <b>BTAM</b> , (la adresa de corespondență specificată în datele contului de investiție sau la adresa de corespondență specificată în <b>Petiție</b> ) confirmarea înregistrării și a sumarului procesului intern de soluționare (material standardizat)
Departamentul Relații Publice	Analizează pertinenta informațiilor expuse în cadrul <b>Petiției</b> , după caz, solicită informații suplimentare și de la celelalte compartimente ale BTAM, formulează o concluzie și redactează un răspuns.
	Transmite concluzia și răspunsul către CC
CC	Solicită opinie juridică –dacă este cazul Formulează observații – dacă este cazul Autorizează răspunsul
Departamentul Relații Publice	Derulează procesul de semnare a răspunsului la <b>Petiție</b> Trasmite răspunsul, pe email, Directorul General/Directorilor General Adjuncti
Secretariat/Administrativ	Transmite răspunsul la <b>Petiție</b> compartimentului Secretariat/Administrativ
	Înregistrează pentru ieșire răspunsul la <b>Petiție</b>
	Transmite la Departamentul Relații Publice răspunsul înregistrat la <b>Petiție</b>
Departamentul Relații Publice	Transmite răspunsul înregistrat al <b>Petiției</b> către CC
	Transmite (la adresa de corespondență specificată în datele contului de investiție), sau la adresa de corespondență specificată în <b>Petiție</b> , răspunsul la <b>Petiție</b>
	În cazul în care adresa de răspuns la <b>Petiție</b> este o adresă de email, emailul prin care se transmite răspunsul la <b>Petiție</b> are atașat și o copie scanată a acestui răspuns semnat corespunzător.
Departamentul Relații Publice	Transmite dovada expediției răspunsului către CC
	În cazul în care adresa de răspuns la <b>Petiție</b> este o adresă de email, în emailul respectiv se trec și adresele de email ale Ofițerilor de conformitate.
CC	Înregistrează soluția <b>Petiției</b> în <i>Registrul Unic de Petiții</i> și îi acordă statusul de "soluționată" precizând modul de soluționare (favorabil/nefavorabil)

Aprobat, Director General  
Bernat AurelAvizat, Ofițer de Conformitate  
Sas Eva-RenateOfițer de Conformitate  
Vescan Maria



**BT Asset Management S.A.I.**<sup>®</sup>

Grupul Financiar Banca Transilvania

Capital social: 7.165.700 Lei

C.U.I. 17269861

Nr. Înreg. Registrul Comerțului Cluj: J12/647/22.02.2005

Nr. Înreg. Registrul CNVM: PJR05SAIR/120016/29.03.2005

Autorizatia SAI nr.903/29.03.2005

Nr. Înreg. Registrul ASF: PJR07<sup>1</sup>AFIAA/120003/01.02.2018

Autorizatia AFIA nr.30/01.02.2018

## **Anexa 2 – BT Asset Management SAI: Formular confirmare înregistrare petiție și comunicare sumar proces intern de soluționare petiție**

Stimate client,

Confirmăm prin prezenta primirea și înregistrarea petiției formulate de dumneavoastră în legătură cu activitatea BT Asset Management SAI SA pe piața de capital, sub numărul de intrare \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_.

De asemenea, vă aducem la cunoștință faptul că procesul de soluționare al petițiilor în cadrul BT Asset Management SAI SA se desfășoară cu respectarea reglementărilor ASF aplicabile și în conformitate cu "**Procedura privind soluționarea petițiilor referitoare la activitatea BT Asset Management SAI**", și cuprinde următoarele etape: înregistrarea petițiilor primite, analiza informațiilor cuprinse în petiție, formularea unei concluzii și a unui răspuns, aprobarea răspunsului și transmiterea către dumneavoastră a soluției petiției, în termen de 30 de zile (45 de zile în cazuri deosebite) de la înregistrarea petiției.

Informații detaliate despre procesul de soluționare al petițiilor în cadrul BT Asset Management SAI SA se găsesc pe site-ul societății noastre, la adresa [www.btam.ro](http://www.btam.ro), secțiunea *Despre noi / Petiții*.

Cu stimă,

BT Asset Management SAI SA

Bernat Aprobă, Director General  
Bernat Aurel

Avizat, Ofițer de Conformitate / Ofițer de Conformitate  
Sas Eva-Renate Vescan Maria

**Anexa 3 – BT Asset Management SAI: Structura Registrului unic de petiții**

Nr. de intrare și data petiției		Nume și prenume petent	Date de identificare ale petenților  (CNP, domiciliu, date de contact)	Persoana responsabilă din cadrul entității	Obiectul Petiției	Stadiul petiției	Data soluționării	Modul de soluționare a petiției	Motivul pentru care petiția nu a fost soluționată favorabil (dacă este cazul)	Prejudiciul invocat de petent (dacă este cazul)	Observații
Nr	Data										
1											
2											
3											
4											

Bernat Aurel, Director General

Sas Eva-Renate; Vescan Maria Ofițeri de Conformitate



**Anexa 4- BT Asset Management SAI :Raport privind situația generală a petițiilor**

**RAPORT PRIVIND SITUAȚIA GENERALĂ A PETIȚIILOR**

**Pentru luna/anul.....**

	Luna curentă*	Luna precedentă*
Numărul total de petiții		
Numărul total de petiții soluționate favorabil		
Numărul total de petiții soluționate nefavorabil		
Numărul de petiții în curs de soluționare		

Data: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

Bernat Aurel, Director General

Sas Eva-Renate; Vescan Maria, Ofițeri de Conformitate

\*În cazul raportării anuale, rubricile "Luna curentă" și "Luna precedentă" se vor înlocui cu "Anul curent", respectiv "Anul precedent", conform machetei standard ce poate fi descărcată de pe site-ul Autorității de Supraveghere Financiară ([www.asfromania.ro](http://www.asfromania.ro)), secțiunea "Supraveghere/Piață de capital/Raportări ReSE3"

## **Anexa 5- BT Asset Management SAI :Raport trimestrial privind petițiile primite de la clienți**

BT Asset Management SAI  
Trimestrul.....

### **Raport trimestrial privind petițiile primite de la clienți**

Numărul total de petiții primite exclusiv pentru investiții în perioada de raportare menționată:

### **Nr. de petiții în funcție de cauză<sup>1</sup> în perioada raportată<sup>2</sup>**

<b>Executarea ordinelor în numele clientului / recepție și transmitere de ordine</b>	Informații insuficiente / lipsa informațiilor furnizate clientului	
	Neefectuarea testului privind caracterul oportun	
	Termenii contractului /taxe / comisioane	
	Admnistrare generală / servicii furnizate clientului (inclusiv custodie / păstrare în siguranță)	
	Aspecte legate de retragerea disponibilităților bănești ale investitorilor	
	Alte cauze ( a se detalia în rubrica de observații)	
<b>Administrarea</b>	Informații insuficiente / lipsa informațiilor furnizate clientului	

<sup>1</sup> În situația în care obiectul unei petiții este multiplu, se completează doar obiectul principal al acesteia pentru a evita dubla raportare.

<sup>2</sup> În situația în care obiectul petiției descris nu este aplicabil, se completează N/A în rubrica relevantă. Dacă obiectul petiției descris este aplicabil., dar pentru perioada raportată nu s-a înregistrat nici un caz, se completează „0”.

	Nefectuarea testului privind caracterul oportun	
	Termenii contractului /taxe / comisioane	
	Admnistrare generală / servicii furnizate clientului gînclusiv custodie / păstrare în siguranță)	
	Aspecte legate de retragerea disponibilităților bănești ale investitorilor	
	Alte cauze ( a se detalia în rubrica de observații)	
<b>Consultanță pentru investiții</b>	Informații insuficiente / lipsa informațiilor furnizate clientului	
	Nefectuarea testului privind caracterul oportun	
	Termenii contractului /taxe / comisioane	
	Admnistrare generală / servicii furnizate clientului gînclusiv custodie / păstrare în siguranță)	
	Aspecte legate de retragerea disponibilităților bănești ale investitorilor	
	Alte cauze ( a se detalia în rubrica de observații)	
<b>Petiții care nu sunt legate de un anumit serviciu MiFID (ce nu pot fi încadrate la u na dintre categoriile de mai sus)</b>	Informații insuficiente / lipsa informațiilor furnizate clientului	
	Nefectuarea testului privind caracterul oportun	
	Termenii contractului /taxe / comisioane	
	Admnistrare generală / servicii furnizate clientului gînclusiv custodie / păstrare în siguranță)	
	Aspecte legate de retragerea disponibilităților bănești ale investitorilor	
	Alte cauze ( a se detalia în rubrica de observații)	
<b>TOTAL</b>		
<b>Observații</b>		

**Nr.de petiți după tipul de instrument financiar în perioada raportată<sup>3</sup>**

Titluri de capital (Shares/stock/equities)	
Titluri de creanță (Bonds/debentures/loan stock/debt securities)	
Titluri de valoare structurate (inclusiv titluri de valoare cu protecția capitalului și fonduri structurate)	
Titluri de valoare de pe piața monetară (Money-market securities)	
O.P.C.V.M./F.I.A. (excluzând fondurile structurate)	
Contracte pe opțiuni, futures, swapuri, forward pe rata dobânzii și alte contracte derivate (Options, futures, swaps, forward rate agreements and any other derivatives)	
Contracte financiare pentru diferențe (Financial contracts for differences – CFD's)	
Alte produse de investiții /fonduri (a se detalia în rubrica de observații) (Other investment products/funds)	
<b>Total</b>	
<b>Observații</b>	
Va rugăm să includeți orice altă informație relevantă în legătură cu datele privind petițiile. Ex: Petițiile vizează în special servicii furnizate prin internet? Care este procedura pentru soluționarepetițiilor?	

Bernat Aurel, Director General

Sas Eva-Renate; Vescan Maria, Ofițeri de Conformitate

<sup>3</sup> În situația în care S.A.I nu prestează servicii de investiții în legătură cu instrumentul financiar menționat, se completează N/A în rubrica relevantă. Dacă S.A.I. prestează servicii de investiții în legătură cu instrumentul financiar menționat, dar pentru perioada raportată nu s-a înregistrat nici o petiție, se completează „0”.