



## 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](http://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](http://www.iebatrust.ro).
- (2) Petitiile completate in modalitatea descrisa la alin. (1) vor fi transmise catre Rezentantii 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 petitiile:**

- (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;
- (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](mailto: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) Petitiile sunt inregistrate in Registrul Unic de Petitii de catre reprezentantii Compartimentului de Control Intern.
- (2) Rezentantul 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, Rezentantul 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, Rezentantul de Compartiment Control Intern intocmeste un raport care va fi prezentat conducerii IEBA TRUST S.A.

### SSIF IEBA TRUST SA

Bd. Dimitrie Pompeiu nr. 5-7, Corp C, Etaj 6, Sector 2, Bucuresti, 020335

Decizia CNVM autorizare de functionare: D 3446/09.10.2003; Nr. Registru CNVM: PJR01SSIF/400063

Numar operator date cu caracter personal: 8825

Capital social: 7.012.175 RON; Cod unic inregistrare: 15715453; Reg Com: J40/12014/2003

Tel: +40 21 313 0102; Fax: +40 21 313 1595; Email: [office@iebatrust.ro](mailto:office@iebatrust.ro); Web: [www.iebatrust.ro](http://www.iebatrust.ro)



- (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](mailto: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](mailto: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](mailto:office@asfromania.ro)
  - Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorului, in cazul persoanelor fizice, Bucuresti, Bulevardul Aviatorilor, nr,72, Sector 1
  - SAL-FIN - Entitatea de Solutionare Alternativa a Litigiilor - Splaiul Independentei nr. 15, sector 5, cod postal 050092, Bucuresti, Tel: 0800 825 627; Fax: 021.659.60.51 sau 021.659.64.36 E-mail: office@salfin.ro
  - Instante judecatoresti competente.
- (10) **SAL-FIN** poate refuza instrumentarea unui anumit litigiu, in conformitate cu prevederile OG nr. 38/2015, pentru urmatoarele motive:
  - a) petentul nu a incercat sa contacteze IEBA TRUST SA pentru a discuta reclamatia sa si nu a cautat, ca un prim pas, sa rezolve diferendul direct cu IEBA TRUST SA;
  - b) litigiul este promovat cu rea-credinta sau este ofensator;
  - c) litigiul este sau a fost analizat anterior de catre o alta entitate de SAL sau de catre o instanta judecatoreasca;
  - d) petentul nu a prezentat reclamatia catre SAL-FIN in termen de un an de la data la care acesta, dupa caz, a prezentat reclamatia catre IEBA TRUST SA sau de la data savarsirii faptei ce a dat nastere litigiului ori, in cazul faptelor continue, de la data incetarii acestora;
  - e) instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta in mod grav functionarea eficienta a **SAL-FIN**.

Organizarea si solutionarea alternativa a litigiilor se realizeaza prin *procedura SAL finalizata cu propunerea unei solutii* sau *procedura SAL finalizata cu impunerea unei solutii*.

**Procedura de solutionare prin propunerea unei solutii (PPS)** reprezinta solutionarea unui litigiu sub supravegherea si indrumarea unui conciliator din cadrul SAL-FIN. In urma propunerilor facute de acesta, a sugestiilor si concesiilor partilor, se poate ajunge la un rezultat unanim acceptat. Inainte de a accepta solutia propusa, partile sunt informate cu privire la: posibilitatea de a alege daca accepta sau nu solutia propusa, faptul ca implicarea in procedura nu exclude posibilitatea de a cere despagubiri printr-o procedura judiciara, precum si ca solutia propusa poate fi diferita de un rezultat stabilit de catre o instanta care aplica dispozitiile legale in vigoare.

Prin **Procedura de solutionare prin impunere a unei solutii (PIS)**, partile reprezentate in litigiu pot desemna un conciliator unic sau o comisie formata din trei conciliatori. Inainte de a alege aceasta posibilitate de solutionare a litigiului, partile sunt informate cu privire la conditiile speciale ale unei astfel

#### **SSIF IEBA TRUST SA**

Bd. Dimitrie Pompeiu nr. 5-7, Corp C, Etaj 6, Sector 2, Bucuresti, 020335

Decizia CNVM autorizare de functionare: D 3446/09.10.2003; Nr. Registru CNVM: PJR01SSIF/400063

Numar operator date cu caracter personal: 8825

Capital social: 7.012.175 RON; Cod unic inregistrare: 15715453; Reg Com: J40/12014/2003

Tel: +40 21 313 0102; Fax: +40 21 313 1595; Email: [office@iebatrust.ro](mailto:office@iebatrust.ro); Web: [www.iebatrust.ro](http://www.iebatrust.ro)

de alegeri, si anume: caracterul obligatoriu al solutiei intrucat partile nu au posibilitatea de a alege daca accepta sau nu solutia, niciuna dintre parti nu se poate retrage din procedura si implicarea in procedura nu exclude posibilitatea de a cere despagubiri printr-o procedura judiciara separata. Solutia propusa poate fi diferita de un rezultat stabilit de catre o instanta care aplica dispozitiile legale în vigoare.

Compartiment Control Intern

Tel: 021-313.0102

e-mail: [compliance@iebatrust.ro](mailto:compliance@iebatrust.ro)

---

**SSIF IEBA TRUST SA**

Bd. Dimitrie Pompeiu nr. 5-7, Corp C, Etaj 6, Sector 2, Bucuresti, 020335

Decizia CNVM autorizare de functionare: D 3446/09.10.2003; Nr. Registru CNVM: PJR01SSIF/400063

Numar operator date cu caracter personal: 8825

Capital social: 7.012.175 RON; Cod unic inregistrare: 15715453; Reg Com: J40/12014/2003

Tel: +40 21 313 0102; Fax: +40 21 313 1595; Email: [office@iebatrust.ro](mailto:office@iebatrust.ro); Web: [www.iebatrust.ro](http://www.iebatrust.ro)