

Procesul intern de solutionare a petitiilor

Stimate client,

S.S.I.F. Tradeville S.A. are obligatia de a face accesibile publicului la sediul propriu si pe website la adresa www.tradeville.eu, 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.

Petitia reprezinta cererea, reclamatia sau sesizarea prin care se aduc la cunostinta S.S.I.F. Tradeville S.A. fapte de natura a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului (persoana fizica sau juridica, client/investitor al S.S.I.F. Tradeville S.A.) si prin intermediul careia acesta isi exprima nemulțumirea cu privire la serviciul si activitatea de investiti prestate de entitate.

Toate petitiile sunt si vor fi tratate in mod egal si nu sunt impuse restrictii in exercitarea drepturilor dvs. Petitiile anonime sau cele in care nu sunt trecute datele de identificare ale petitionerului nu se iau in considerare si se claseaza.

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) Petitia poate fi formulata de petent sau de imputernicitul legal al acestuia, care acționeaza exclusiv in numele petentului și fara un interes comercial propriu.

Petitia trebuie sa cuprinda urmatoarele informatii:

a) identitatea petentului:

(i) in cazul persoanelor fizice: numele si prenumele, CNP, serie si numar act de identitate, domiciliul sau resedinta;

(ii) in cazul persoanelor juridice: denumirea petentului, CUI, sediul social si datele de identificare ale reprezentantului;

b) datele privind locul de comunicare a raspunsului; daca petitionerul locuieste in strainatate, se va arata domiciliul ales, unde urmeaza sa i se faca toate comunicările privind solutionarea petitiei;

c) obiectul petitiei (serviciul / activitatea / persoana reclamata sau informatiile furnizate);

d) interesul celui care formuleaza petitia (inclusiv prejudiciul, daca este cazul);

e) data petitiei;

f) semnatura;

In cazul in care petitia este formulata prin imputernicit, persoana fizica sustine calitatea sa de imputernicit legal prin urmatoarele documente:

a) document de identitate valabil (carte de identitate/ pasaport);

b) dovada reprezentarii, in cazul imputernicitului legal.

(2) Petitia poate fi formulata in scris si depusa la sediul S.S.I.F. Tradeville S.A., transmisa prin posta sau posta electronica ori prin sistem online.

Datele de contact unde pot fi transmise petitiile sunt:

- S.S.I.F. Tradeville S.A., Calea Vitan nr. 6A, Bl. B, Tronson B, et. 3, sector 3, București, România, cod poștal: 031296

- fax: (+4)021 318 7557, (+4)021 318 7526;

- e-mail: control.intern@tradeville.eu

- on-line, prin formularul de la adresa: www.tradeville.eu/despre-tradeville/info-legale.

Numai petitiile astfel formulate vor fi luate in considerare si inregistrate in Registrul unic de petittii.

(3) Petitiile se depun in atentia Departamentului de Control Intern.

S.S.I.F. Tradeville S.A.

Calea Vitan nr. 6A, Bl. B, Tronson B, et. 3, sector 3, București, România, cod poștal: 031296

Capital social subscris și integral vărsat: 470.000 RON; Nr. Registrul Comerțului: J40/5868/1996; Cod de înregistrare fiscală: RO 8694021;

Decizie autorizare CNVM: 2225/15.07.2003; Nr. Registru ASF: PJR01SSIF/400033; Operator date cu caracter personal: 4283

Tel: (+4)021 318 7555, fax: (+4)021 318 7557, (+4)021 318 7526; e-mail: helpdesk@tradeville.eu, web: www.tradeville.eu

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

- (1) Departamentul de Control Intern din cadrul SSIF Tradeville S.A. este structura responsabila de supervizarea solutionarii si de gestionarea petitiilor.
- (2) Controlul Intern este asigurat de urmatoarele persoane:
 - Nazarevsky Magdalena, Autorizatie ASF nr. 62/21.02.2018, Registru ASF nr. PFR13RCCI/400648;
 - Vlad Iulia, Autorizatie ASF nr. 164/07.06.2018, Registru ASF nr. PFR13RCCI/400654.
- (3) Pentru transmiterea petitiilor, puteti formula in scris o sesizare adresata reprezentantilor compartimentului de control intern. Date de contact: tel: (+4)021 318 7555, fax: (+4)021 318 7557, (+4)021 318 7526; e-mail control.intern@tradeville.eu.

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) S.S.I.F. Tradeville S.A. va raspunde la fiecare petitie primita in termen de maxim 30 de zile de la data inregistrarii acesteia. In cazul in care aspectele sesizate in urma petitiei necesita o cercetare mai amanuntita, petentul va fi informat cu privire la cauzele intarzierii, iar termenul in care petitia va fi solutionata nu poate depasi cu mai mult de 15 zile termenul de 30 de zile de la inregistrarea petitiei.
- (2) Petentul are dreptul sa fie informat, la cerere, cu privire la stadiul de solutionare a petitiilor. Adresa de e-mail si numarul de telefon unde se pot solicita informatii despre stadiul rezolvarii petitiilor sunt permanent accesibile la sediu si pe site-ul companiei www.tradeville.eu, astfel:
 - e-mail : control.intern@tradeville.eu;
 - telefon: (+4)021 318 7555
- (3) 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, cod postal 050092, tel.: 0800825627, email: office@asfromania.ro – in cadrul careia s-a infiintat Entitatea de Solutionare Alternativa a Litigiilor in Domeniul Financiar Nonbancar, denumita in continuare Sal-Fin, constituita in baza Ordonantei Guvernului nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti.
- (4) 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;
 - Sal-Fin – Entitatea de Solutionare Alternativa a Litigiilor in Domeniul Financiar Nonbancar– Splaiul Independentei nr. 15, sector 5, cod postal 050092, Bucuresti, tel: 0800825627; fax: 021.659.60.51 sau 021.659.64.36; e-mail: office@salfin.ro;
 - Instantelor judecatoresti competente.

Sal-Fin are misiunea de a organiza si solutiona, prin proceduri SAL, litigiile dintre consumatori, astfel cum acestia sunt definiti prin art. 2 pct. 2 din Ordonanta Guvernului nr. 21/1992 privind protectia consumatorilor, republicata, cu modificarile si completarile ulterioare, si entitatile autorizate, reglementate si/sau supravegheate de catre A.S.F., dupa caz, denumite in continuare comerciant/profesionist.

Sal-Fin este singura entitate de solutionare alternativa a litigiilor in domeniile in care A.S.F. are competenta, care organizeaza si administreaza proceduri SAL prin care se propune sau impune, dupa caz, o solutie partilor.

Pentru solutionarea unui litigiu cu un profesionist/comerciant prin aplicarea procedurii SAL, consumatorul trebuie sa isi exprime aceasta optiune in mod voluntar si sa se adreseze Sal-Fin in scris, direct la sediul Sal-Fin, prin posta sau prin mijloace electronice de comunicare.

Procedurile administrate si organizate de catre Sal-Fin nu aduc atingere:

- a) prevederilor Legii nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator, cu modificarile si completarile ulterioare;

- b) prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activitatii de solutionare a petitiilor, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 233/2002;
- c) dreptului persoanei de a se adresa instantelor judecatoresti competente, precum si informarii consumatorilor cu privire la caile de atac extrajudiciare continute in alte acte normative ce transpun acte juridice ale Uniunii Europene.

Consumatorul poate apela la oricare dintre aceste cai de solutionare a aspectelor reclamate, fara a se exclude una pe cealalta, cu exceptia cazurilor expres prevazute de OG nr. 38/2015.

Examinarea si solutionarea litigiilor cu care a fost sesizata Sal-Fin se realizeaza, dupa caz, de catre una sau mai multe persoane inscrise in Registrul conciliatorilor, conform vointei partilor, si se finalizeaza cu pronuntarea unei hotarâri motivate sau incheiere, cu respectarea procedurilor SAL, in functie de procedura aleasa.

Sal-Fin poate refuza instrumentarea unui anumit litigiu, in conformitate cu prevederile OG nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, pentru urmatoarele motive:

- a) petentul nu a incercat să contacteze Tradeville S.A. pentru a discuta reclamatia sa si nu a cautat, ca un prim pas, sa rezolve diferendul direct cu Tradeville S.A.;
- 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 Tradeville S.A. 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 în 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 în 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 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.

Va multumim,
Echipa Tradeville
13 iulie 2018