



**FRANKLIN
TEMPLETON**

**Franklin Templeton International Services S.a.r.l.
Luxembourg
Sucursala Bucuresti**

Procedura de Solutionare a Petitiilor

Decembrie 2020

Prezentare Generala

Procedura de Solutionare a Petitiilor (“Procedura”)

Franklin Templeton (“FT”) este angajata sa furnizeze servicii de cea mai inalta calitate clientilor sai, inclusiv sa aplice o procedura de solutionare a petitiilor clientilor intr-o maniera corecta si echitabila. Administrarea petitiilor reprezinta o prioritate pentru noi, avand ca scop final solutionarea prompta a fiecărei petitii in parte. Petitiile clientilor reprezinta totodata o modalitate continua de imbunatatire a calitatii serviciilor furnizate de FT pentru atingerea unui nivel ridicat de satisfactie a clientilor nostri.

Scopul si domeniul de aplicare al Procedurii

Procedura se aplica tuturor angajatilor Franklin Templeton International Services S.a.r.l. Luxembourg Sucursala Bucuresti (“compania”, “FTIS RO”) (denumiti colectiv “Angajatii”) si ofera orientari cu privire la:

- Asigurarea ca orice petitie este investigata in mod corespunzator de catre departamentele relevante si este revazuta intern de catre ofiterul de conformitate responsabil pentru FTIS RO.
 - Asigurarea ca este furnizata o informare clara si consistenta a clientului.
 - Asigurarea posibilitatii echipei de management de a identifica daca petitiile sunt tratate corespunzator si orice problema recurenta care poate indica problema internă este abordata.
-

Definitia petitiei

Cererea, reclamația sau sesizarea prin care se aduc la cunoștința entității fapte de natură a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, formulată în scris și depusă la sediul entității, la sediile secundare ale acesteia ori la sediile distribuitorilor, după caz, transmisă prin poștă sau poșta electronică ori prin sistem on-line sau pe orice altă cale de comunicare care poate fi înregistrată pe un suport fizic sau optic (de exemplu, telefon), prin intermediul căreia un petent sau împuterniciții legali ai acestuia, care acționează exclusiv în numele petentului și fără un interes comercial propriu, își exprimă nemulțumirea cu privire la serviciul și activitatea de investiții prestate în baza legilatiei pietei de capital, la prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al organismului de plasament colectiv sau la informațiile furnizate de entitate în urma solicitărilor de informații primite de la petenți

O petitie poate include orice expresie a insatisfactiei, indiferent ca aceasta este comunicata oral sau in scris, ca este sau nu justificata, ca provine direct de la un client sau de la un imputernicit al acestuia, in legatura cu furnizarea sau nefurnizarea de catre FT a unui serviciu financiar satisfacator, incluzand fara a se limita la sau in legatura cu solicitarea sau executarea unei tranzactii, vanzarea de actiuni sau fonduri sau activitati de administrare ale FTIS RO.

Instructiunile de verificare sau clarificare a unei probleme in cazul in care clientul doar solicita informatii si nu exprima nici o nemultumire nu sunt considerate petitii.

Definitia unei reclamatii cu impact semnificativ

O plangere adresata verbal sau in scris de catre un client sau in numele unui client care este de natura financiara sau non-financiara si care sustine una sau mai multe din faptele de mai jos.

- FT a incalcat termenii oricarui contract incheiat cu un client;
 - FT a aratat rea-credinta, incompetenta sau comportament necorespunzator fata de un client;
 - FT a incalcat semnificativ prevederile unei legi sau ale unui regulament;
-

-
- A creat o pierdere financiara potentiala FT de peste 15.000 USD sau echivalent RON;
 - Clientul de depus o plangere oficiala impotriva FT la autoritatea de reglementare a unei tarii in care FT desfasoara activitati;

Unele dintre aceste reclamatii cu impact semnificativ pot solicita din partea ofiterului de conformitate diverse actiuni sau necesitatea notificarii autoritatii de reglementare a respectivei jurisdicții.

Roluri si Responsabilitati (R&R)

R&R angajatilor FT Petitiile pot fi receptionate de catre toate departamentele FTIS RO si este responsabilitatea fiecarui angajat al companiei sa se asigure ca fiecare petitie pe care o primeste este comunicata prompt ofiterului de conformitate si managerului de departament. Nici o petitie nu se solutioneaza ad-hoc in afara cazului in care rezultatul ei este absolut clar. Departamentul de Conformitate este responsabil cu supervizarea procesului de investigare si administrare a petitiilor primite.

R&R Managerilor de Departamente Rolul managerilor de departamente este de a se asigura ca petitiile sunt investigate si solutionate in termenul practic cel mai scurt si ca acestea sunt aduse la cunostinta ofiterului de conformitate la timp prin completarea si transmiterea Formularului privind petitiile atasat la prezenta procedura. Managerul departamentului in cauza va evalua fiecare petitie primita si va determina daca petitia se incadreaza in categoria petitiilor cu impact semnificativ. In cazul petitiilor care se incadreaza in categoria reclamatiiilor cu impact semnificativ, acestea trebuie raportate via the Serious Incident Reporting ("SIR") de pe intranetul companiei [<http://sp.frk.com/teams/SIR/default.aspx>]. Pentru mai multe detalii referitoare la procedura de raportate SIR, va rugam sa consultati "*Procedure for Reporting Incidents to Regulatory Compliance*".

R&R Ofiterul de Conformitate Responsabilitatile ofiterului de conformitate sunt:

- Actioneaza ca si persoana de contact si consiliere pentru Angajati;
- Oferă consiliere managerilor de departamente in ceea ce priveste reclamatiiile cu impact semnificativ;
- Analizarea petitiilor pentru a determina daca exista probleme sistemice sau sunt prezente trenduri in raport cu practicile curente de afaceri;
- Asigura ca petitiile sunt administrate obiectiv;
- Mentine un Registru Unic de Petitii care include informatiile prevazute de regulamentul ASF precum si pastreaza formularele si documentatia privind petitiile;
- Informeaza permanent managementul companiei si managementul departamentului global de conformitate despre reclamatiiile cu impact semnificativ primite;
- Informeaza comitetele relevante si consiliul de administratie/reprezentantii legali despre petitiile primite, precum si trendurile sau domeniile in care sunt necesare imbunatatiri ale proceselor identificate din petitiile primite;
- Transmiterea rapoartelor aferente catre autoritatea de reglementare;
- Revizuirea periodica a Procedurii pentru a raspunde cerintelor de eficienta si

implementarea oricarei modificari necesare;

Ofiterul de Conformitate actioneaza ca punct central de contact in relatia cu autoritatea de reglementare si se asigura ca toate petitiile clientilor primite sunt administrate la timp si intr-o maniera corespunzatoare.

Proceduri

Proceduri de solutionare a petitiilor

1. Angajatul care primeste o petitie din partea unui client (verbal sau in scris) va instiinta deodata managerul departamentului din care face parte in legatura cu petitia primita. Managerul departamentului va determina mai intai daca problema sesizata in petitie se refera la departamentul pe care il conduce sau la un alt department, caz in care va notifica deodata ofiterul de conformitate.
2. Ofiterul de conformitate va determina departamentul vizat de petitie care va investiga cele sesizate si va raspunde petitionerului, va revedea raspunsul scris propus si va fi legatura cu departamentul juridic daca este cazul (ex. in cazul in care petitia implica un potential litigiul la o instanta impotriva angajatului sau companiei).
3. Daca petitia poate fi solutionata ad-hoc, respectivul manager de departmanet va informa clientul despre aceasta. Managerul de departmanent va raporta petitia si rezultatul solutionarii acesteia ofiterului de conformitate in termen de o zi lucratoare prin completarea formularului privind petitiile primite atasand toate documentele relevante, daca este cazul.
4. Daca petitia nu poate fi solutionata ad-hoc si daca solutionarea ei necesita mai mult de 5 zile lucratoare de la data primirii, managerul de department sau persoana desemnata de acesta va contacta in scris petitionerul si il va informa urmatoarele:
 - Petitia transmisa de client este in curs de investigare iar un raspuns va fi transmis petitionerului in termenul reglementat;
 - De ce un raspuns complet nu a putut fi transmis clientului pana la aceasta data;
 - Detalii (nume si functia) privind persoana care investigheaza sesizarea clientului si
 - Procedura de solutionare a petitiilor precum si modalitatile de solutionare alternativa a petitiilor.
5. Dupa primirea unei petitii respectivul manager de department va conduce investigatia celor sesizate si va completa formularul privind petitiile primite. Formulatul privind petitiile completat, precum si informatiile si documentele relevante vor fi transmise ofiterului de conformitate in termen de o zi lucratoare. Cauza sesizata nu va fi investigate de nici un angajat care este direct vizat de petitie sau de alti angajati care pot avea legatura cu cauza sesizata, pentru a asigura ca petitia este investigata independent si cu impartialitate. Managerul de department va determina daca petitia se incadreaza in categoria reclamatilor cu impact semnificativ asupra companiei sau angajatilor.
6. Ofiterul de Conformitate va analiza cauzele care au determinat petitiile clientilor pentru a a determina orice problema sistematica sau traduri prezente in raport cu practicile de afaceri curente si va recomanda actiunile care se impun, in termen de 5 zile lucratoare (de la data la care petitia si documentele relevante sunt comunicate ofiterului de conformitate).
7. Ofiterul de conformitate va inregistra toate petitiile primite intr-un registru unic electronic – Registrul Unic de Petitii – ce va fi utilizat pentru orice raportare ad-hoc sau periodica in legatura cu petitiile adresate companiei (catre autoritatea

-
- de reglementare, consiliul de administratie/reprezentatii legali) precum si pentru a urmari si monitoriza progresul investigatiilor.
8. In termen de 30 de zile de la data primirii unei petitii, petitionerului ii va fi transmis:
 - Un raspuns final privind petitia in care clientul va fi informat ca se poate adresa Autoritatii de Supraveghere Financiara ("ASF") daca nu este satisfacut de rezolutia companiei la petitie.
 - Un raspuns prin care clientul va fi informat ca petitia nu a fost inca solutionata, furnizand si motivele acestei intarzieri, si indicand un termen cand compania va fi in masura sa furnizeze un raspuns final (termen care nu va depasi 45 de zile de la primirea petitiei).
 9. Raspunsul final va fi transmis clientului in scris, utilizand un limbaj simplu si usor de inteles. Urmatoarele informatii vor fi incluse in raspunsul final:
 - Un rezumat al faptelor;
 - O explicatie pentru orice greseala din partea noastra, daca este cazul;
 - Masurile de remediere propuse, daca este cazul;Raspunsul final va trebui sa abordeze de asemenea subiectul sesizarii si daca consideram plangerea justificata, o oferta echitabila privind remedierea situatiei sesizate. Trebuie mentionat ca raspunsul trebuie sa cuprinda o oferta privind remedierea si nu o dovada a remedierii (ex. raspusul nu va contine un cec cu suma pe care noi o consideram in vederea remedierii situatiei sesizate). Atunci cand rezolutia investigarii unei petitii contine o actiune de compensare a clientului aceasta trebuie sa fie corecta si echitabila si trebuie sa fie acceptata de client. Managerul de departament trebuie sa decida ce anume considera ca fiind o compensatie corespunzatoare. Ofiterul de conformitate va consilia departamentul in ceea ce priveste compensatia corespunzatoare a clientului, daca e cazul.
 10. Daca petentul nu este de acord cu raspunsul final, managerul de departament va consulta ofiterul de conformitate referitor la actiunile ce trebuie luate. Ofiterul de conformitate va informa petentul cu privire la dreptul acestuia de a adresa petitia autoritatii de reglementare sau altei autoritati de stat, precum si despre procedura de solutionare alternativa a disputelor prevazuta de legislatia in vigoare.
 11. In cazul in care petentul este de acord cu rezolutia comunicata, managerul de departament va informa ofiterul de conformitate despre aceasta.
 12. Ofiterul de conformitate va completa Registrul Unic al Petitiilor si va pastra formularele privind petitiile si precum documentele suport. Toate documentele aferente vor fi pastrate pentru o perioada de 5 ani de la data inchiderii petitiei.
 13. Compania trebuie sa ia toate masurile pentru a se asigura ca angajatii sunt informati despre prezenta procedura si actioneaza in conformitate cu aceasta. Aceasta inseamna ca toti angajatii FTIS RO cunosc Procedura si toate amendamentele aceasta la zi si ca ofiterul de conformitate va furniza training periodic cu privire la Procedura.
 14. O petitie este considerate a fi inchisa atunci cand un raspuns final a fost transmis si acceptat formal de catre client sau cand clientul nu a revenit cu o comunicare referitoare la raspunsul final in termen de 30 de zile de la comunicarea raspunsului final.
 15. Managerii de departamente trebuie sa ia toate masurile necesare pentru remedierea consecintelor unei petitii si pentru a preveni primirea de petitii pentru fapte similare. In functie de natura petitiei, acestea pot implica amendarea de proceduri si formulare existente, transmiterea de notificari angajatilor despre masuri de corectare, furnizarea de sesiuni de training angajatilor pe teme sesizate in petitii, etc.
 16. Procedura de solutionare a Petitiilor va fi publicata pe pagina de internet a FTIS RO, impreuna cu datele de contact ale persoanei care ofera detalii cu privire la
-

stadiul de solutionare al petitiilor, a procedurii privind solutionarea petitiilor si a procedurii de solutionare alternativa a disputelor prevazuta de legislatia in vigoare.

**Pastrarea
inregistrarilor**

Perioada minima de pastrare a datelor si informatiilor privind petitiile primite este de 5 ani de la data inchiderii unei petitii. Informatiile privind petitiile includ: (i) numarul petitiei, (ii) data petitiei, (iii) identitatea petentului, inclusiv adresa, numarul de telefon, e-mail și serviciul/activitatea prestat(a) la care se refera (iv) numele, prenumele si functia persoanelor din cadrul entitatii la adresa carora s-a formulat petitia sau carora petentul li s-a adresat pentru prestarea serviciului/activității respectiv(e) (v) obiectul petitiei, (vi) stadiul petitiei, (vii) data si modul de solutionare a petitiei, (viii) motivul pentru care petitia nu a fost solutionata favorabil (dacă este cazul), (ix) prejudiciul invocat de petent (dacă este cazul), (x) observatii si (xi) copii a corespondentei purtate cu petentul

Raportari

Ofiterul de conformitate va transmite ASF urmatoarele:

- O copie in format electronic si pe hartie a Registrului Unic al Petitiilor primite, trimestrial pana in ultima zi a lunii urmatoare pentru trimestrul anterior;
 - Un raport privind stadiul tuturor petitiilor primite (numarul total de petitii primite, numarul de petitii solutionate in favoarea petentilor, numarul de petitii solutionate in defavoarea petentilor, numarul de petitii in curs de solutionare), anual si trimestrial pana in ultima zi a lunii urmatoare pentru trimestrul sau anul anterior.
-

**In afara domeniului
de aplicare al
Procedurii**

Procedura nu se aplica petitiilor primite care nu se refera la serviciile reglementate prestate de FTIS RO astfel cum acestea sunt prevazute in pasaportul FTIS RO.

Formular privind petitiile primite

(A) Informatii privind petitia

Data	Petitionar	Adresa Petitionerului

Date de contact ale petitionarului	Activitatea reglementata la care se refera petitia	Angajatul impotriva caruia s-a formulat petitia

(B) Informatii privind persoana care a preluat petitia

Numele persoanei care a preluat petitia	Departamentul

Rezumatul faptelor reclamate

Raspunsul initial comunicat petitionarului (daca e cazul)

Formular privind investigarea petitiilor

(C) Departamentul care investigheaza petitia

Numele managerului de departament	Departamentul

Rezumatul investigatiei (include detalii privind derularea investigatiei si concluziile la care s-a ajuns)

Data corespondenta	Sumar al corespondentei	Actiunile luate pentru remediere

Scrisoare de explicare (daca e cazul) revizuita de (nume consilier juridic)	Data inchiderii petitiei

Detalii privind masurile preventive luate

Formular privind petitiile

(D) Investigatia Departamentului de Conformitate

Ofiter de conformitate	Data revizuirii

Interviu cu angajatul care a preluat petitia

Interviu cu managerul de departament

Documentele de evidenta privind faptele sesizate

Probleme sistemice si trenduri identificate (daca e cazul)

Evaluarea Ofiterului de conformitate si recomandarile acestuia