

**CONTRACT DE ADMINISTRARE AL BCR FOND DE PENSII ADMINISTRAT PRIVAT - actualizat conform Actului Adicional nr. 4 semnat în data de 25.03.2019**

Prezentul contract de administrare (denumit în continuare "Contractul") s-a încheiat între:

**BCR PENSII, SOCIETATE DE ADMINISTRARE A FONDURILOR DE PENSII PRIVATE SA**, societate pe acțiuni administrată în sistem dualist, cu sediul în Calea Victoriei, nr. 15, etaj 3 Podium, aripa sud – sud est, sector 3, București, având un capital social subscris și vărsat de 88.471.840 lei /RON, Fax: 021 232 40 35; e-mail: pensii@bcr.ro; înregistrată la Registrul Comerțului sub nr J40/ 12566/ 29.06.2007, C.U.I 22028584, înregistrată în Registrul Autorității de Supraveghere Financiară („A.S.F.”) sub nr. SAP-RO-22041021, înregistrată în Registrul ANSPDCP de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal sub nr. 5813, având cont bancar IBAN RO57 RNCB 0090 0871 8839 0001 lei/RON, deschis la BCR Sucursala Lipsani, reprezentată în mod legal de dl. Radu Crăciun în calitate de Director General – Președinte Directorat și d-na Adela-Maria Cercel în calitate de Director Executiv – Membru Directorat, denumită în continuare Administrator,

și

următorii Participanți ai BCR Fond de Pensii Administrat Privat:

- (1) **Staicu Andreea**
- (2) **Țăranu-Tudor Alina-Andreea**
- (3) **Oprea Raluca**
- (4) **Bara Claudia-Gilda**
- (5) **Olteanu Elena Luminița**

**Obiectul Contractului**

Art. 1. - (1) Obiectul prezentului contract îl constituie administrarea fondului de pensii BCR Fond de Pensii administrat privat (numit în continuare "Fondul") constituit în baza Legii nr. 411/2004 privind fondurile de pensii administrate privat, cu modificările și completările ulterioare (denumită în continuare Legea 411/2004").

(2) Prin administrare, în sensul prezentului contract, părțile înțeleg:

- a) administrarea și investirea activelor Fondului;
- b) convertirea contribuțiilor în unități de fond;
- c) plata drepturilor convenite participanților și beneficiarilor, conform legii;
- d) calculul zilnic al activului net al Fondului și al unității de fond;
- e) evidența conturilor individuale și actualizarea acestora, precum și furnizarea documentelor privind participarea, notificarea, informarea periodică sau transferul;
- f) gestionarea operațiunilor zilnice ale Fondului;
- g) dispunerea efectuării plăților datorate entităților implicate și Comisiei;
- h) mandatarea și monitorizarea agenților de marketing ai Fondului;
- i) gestionarea relațiilor cu instituțiile implicate;
- j) elaborarea, prezentarea, depunerea, publicarea și distribuirea către Comisie și participanți a situațiilor financiare și rapoartelor prevăzute de Legea 411/2004;
- k) gestionarea, păstrarea și arhivarea documentelor privind Fondul, participanții și beneficiarii săi;
- l) alte activități prevăzute în normele adoptate de Comisie.

(3) Participanții la Fond împuternicesc Administratorul în vederea realizării obiectului prezentului Contract, inclusiv prin reprezentarea Fondului în raporturile cu terți și în fața instanțelor judecătorești.

(4) Principiile schemei de pensii private sunt precizate în prospectul schemei de pensii autorizat de Comisie (denumit în continuare "Prospectul"), termenii schemei de pensii private fiind însușiți de Fond.

(5) Administratorul este obligat să respecte eventualele limitări ce ar decurge din prevederile prezentului Contract.

**Durata Contractului**

Art. 2. - Prezentul Contract este încheiat pe întreaga perioadă de existență a Fondului de Pensii Administrat Privat BCR și intră în vigoare de la data autorizării Fondului de către Comisie.

**Prețul Contractului; modalități de plată**

Art. 3. - Pentru administrarea Fondului, Administratorul va reține un comision de administrare care se compune astfel:

- deducerea unui quantum din contribuțiile plătite, de 1%, cu condiția ca această deducere să fie făcută înainte de convertirea contribuțiilor în unități de fond, din care 0,5 puncte procentuale din suma totală ce face obiectul operațiunii financiare efectuată pentru Fondul de Pensii Administrat Privat BCR să fie virată la Casa Națională de Pensii Publice;
- deducerea unui procent din activul net total al fondului de pensii administrat privat, dar nu mai mult de 0,07% pe lună, astfel: 0,02% pe lună dacă rata de rentabilitate a fondului este sub nivelul ratei inflației; 0,03% pe lună dacă rata de

rentabilitate a fondului este cu până la un punct procentual peste rata inflației; 0,04% pe lună dacă rata de rentabilitate a fondului este cu până la 2 puncte procentuale peste rata inflației; 0,05% pe lună dacă rata de rentabilitate a fondului este cu până la 3 puncte procentuale peste rata inflației; 0,06% pe lună dacă rata de rentabilitate a fondului este cu până la 4 puncte procentuale peste rata inflației; 0,07% pe lună dacă rata de rentabilitate a fondului este peste 4 puncte procentuale peste rata inflației

Art. 4. - Metoda de calcul și de percepere a comisioanelor este cea prevăzută de Legea 411/2004, precum și de normele Comisiei emise în aplicarea acesteia.

#### Obligațiile Administratorului

Art. 5. - Obligațiile Administratorului sunt cele care decurg din Legea 411/2004, din normele Comisiei în vigoare, din Prospect, precum și din legislația civilă și comercială aplicabilă.

Art. 6. - În vederea ducerii la îndeplinire a obligațiilor ce îi revin, în conformitate cu prezentul contract sau cu prevederile legale aplicabile, Administratorul va acționa numai în interesul Participanților la Fond și va lua toate măsurile necesare pentru prevenirea, înlăturarea, limitarea pierderilor, precum și pentru exercitarea și încasarea drepturilor cuvenite aferente activelor din portofoliul administrat.

Art. 7. - Evidențele Administratorului referitoare la Participanți, contribuții, investiții și pensii administrate privat vor fi cele precizate de Legea 411/2004, de normele Comisiei în vigoare și de legislația generală aplicabilă.

Art. 8. - Procedurile privind modalitățile de constatare și soluționare a sesizărilor și reclamațiilor, precum și procedurile de remediere a deficiențelor sunt precizate în Anexa 1, care face parte integrantă din prezentul Contract.

Art. 9. - Administratorul va comunica Participanților la Fond orice informație cerută de aceștia și având legătură cu obiectul prezentului Contract, conform Legii 411/2004, normelor Comisiei în vigoare și Prospectului.

#### Drepturile participanților

Art. 10. - Drepturile Participanților la Fond sunt cele care decurg din Legea 411/2004, din normele Comisiei în vigoare, din Prospect precum și din prevederile legislației civile și comerciale aplicabile.

#### Obligațiile participanților

Art. 11. - Obligațiile Participanților la Fond sunt toate obligațiile care decurg din Legea 411/2004, din normele Comisiei în vigoare, din Prospect, precum și din prevederile legislației civile și comerciale aplicabile.

#### Răspunderea părților

Art. 12. - Administratorul răspunde pentru orice prejudiciu produs participanților prin:

- a) încălcarea actelor normative și/sau a reglementărilor speciale în vigoare;
- b) dol;
- c) neexecutarea sau executarea defectuoasă a obligațiilor asumate prin prezentul Contract.

#### Depozitarea

Art. 13. - Administratorul este împuternicit prin prezentul Contract să selecteze și să încheie un contract cu o societate de depozitare avizată de Comisie, care să fie responsabilă pentru ținerea în siguranță a tuturor activelor Fondului, precum și pentru îndeplinirea tuturor celorlalte obligații legale în legătură cu activitatea de depozitare.

Art. 14. - Administratorul este împuternicit să negocieze și să stabilească nivelul comisionului de depozitare.

#### Auditul

Art. 15. - Administratorul este împuternicit prin prezentul Contract să selecteze și să încheie un contract cu o societate de audit financiar, membră a Camerei Auditorilor Financiari din România, avizată de Comisie, care să fie responsabilă pentru certificarea situațiilor financiar-contabile ale Fondului, precum și pentru îndeplinirea tuturor celorlalte obligații legale în legătură cu activitatea de audit.

Art. 16. - Administratorul este împuternicit să negocieze și să stabilească nivelul onorariului auditorului.

Art. 17. - Modalitățile de control exercitate de către auditori sunt cele precizate în contractul de auditare și respectiv în legislația specifică aplicabilă.

#### Forța majoră

Art. 18. - Forța majoră înlătură răspunderea, dacă este comunicată celorlalte părți de către partea care o invocă, în termen de 5 zile lucrătoare de la data apariției, și demonstrată, cu documente oficiale emise de autoritățile competente, în termen de 30 de zile de la data apariției.

#### Modificarea Contractului

Art. 19. - Modificarea prezentului Contract se va face prin act adițional, semnat de reprezentanții legali ai Administratorului, intrarea în vigoare a modificărilor Contractului urmând a se realiza conform prevederilor legale în vigoare.

#### Rezilierea Contractului

Art. 20. - (1) Prezentul Contract încetează de plin drept și fără intervenția instanței de judecată în cazurile prevăzute de lege și de reglementările speciale privind pe oricare dintre părți.

(2) Transferul activelor conturilor individuale ale Participanților se va realiza conform prevederilor legale.

#### Prelucrarea Datelor Personale

Art. 21. - Toți Participanții își dau acordul prin prezentul Contract ca Administratorul să prelucreze datele cu caracter personal furnizate de aceștia prin sau în legătură cu acest Contract, în scopul gestionării aderării și participării Participanților la Fondul de Pensii, precum și pentru efectuarea de sondaje și statistici, cercetare și marketing direct din partea Administratorului. Datele vor fi dezvăluite către personalul Administratorului precum și agenților de marketing/brokerilor de pensii private cu care Administratorul va încheia contracte în vederea realizării activității de marketing a Fondului. Pe viitor, aceste date permit Administratorului să țină la curent Participanții cu privire la activitatea sa.

Art. 22. - Prezentul articol se completează, în mod corespunzător, cu prevederile capitolului 13 din Prospectul Schemei de Pensii.

#### Litigii

Art. 23 - (1) Prezentul Contract este guvernat de legea română.

(2) Eventualele litigii născute între părți din sau în legătură cu prezentul Contract se vor rezolva pe cât posibil pe cale amiabilă.

(3) În cazul în care rezolvarea pe cale amiabilă a litigiului nu este posibilă, acesta va fi supus spre soluționare instanței judecătorești competente conform legii române.

Prezentul contract a fost semnat la data de 25.03.2019 în București, în 7 exemplare originale (contractul include Anexa 1 - Procedura privind modalitățile de constatare și soluționare a sesizărilor și reclamațiilor și de remediere a deficiențelor) și a fost actualizat cu modificările și completările ce i-au fost aduse prin actele adiționale încheiate ulterior.

ADMINISTRATOR,

Reprezentat prin:

Radu Crăciun, în calitate de Director General - Președinte Directorat

Adela-Maria Cercel, în calitate de Director Executiv - membru Directorat

PARTICIPANȚI,

Staicu Andreea

Țăranu-Tudor Alina-Andreea

Oprea Raluca

Bara Claudia-Gilda

Olteanu Elena Luminița

ANEXĂ 1 LA CONTRACTUL DE ADMINISTRARE: Procedura privind modalitățile de constatare și soluționare a sesizărilor și reclamațiilor și de remediere a deficiențelor

Capitolul 1. Dispoziții generale

1.1 Scopul procedurii

1.1.1 Îmbunătățirea abilității societății de pensii de a rezolva reclamațiile într-un mod consecvent, sistematic, astfel încât să ofere răspuns satisfăcător pentru ambele părți implicate (atât pentru reclamant, cât și pentru SC BCR PENSII, SOCIETATE DE ADMINISTRARE A FONDURILOR DE PENSII PRIVATE SA, numită în cele de mai jos și „Administratorul” sau „BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA”).

1.1.1.1 Îmbunătățirea abilității societății de pensii de a identifica tendințele și de a elimina cauzele reclamațiilor și de a îmbunătăți activitățile și procesele operaționale ale acesteia, în general.

1.1.1.2 Ajutor pentru societatea de pensii de a crea o abordare orientată către participantul fondului de pensii pe care îl administrează în rezolvarea reclamațiilor și de a încuraja personalul să-și îmbunătățească abilitățile de lucru cu participanții.

1.1.1.3 Furnizarea unei baze de date pentru analiză, în vederea soluționării reclamațiilor în scopul îmbunătățirii proceselor societății.

1.1.2 Activitatea de soluționare a reclamațiilor este un subproces al proceselor de comunicare cu participanții.

1.2 Cadrul general de desfășurare a subprocesului

1.2.1 Următoarele principii guvernează procesul de management al reclamațiilor în BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA:

1. Accesibilitate și Informare – procesul de management al reclamațiilor nu trebuie să prezinte nicio barieră administrativă sau de sistem. Informațiile care descriu acest proces și cum trebuie el abordat trebuie să fie prezentate într-o manieră care să răspundă la diferențele culturale și umane.

2. Vizibilitate – informațiile referitoare la modul și locul în care se poate formula o reclamație trebuie să fie publice pentru participanți, personal și alte părți interesate.

3. Capacitate de răspuns – fiecare reclamant primește confirmarea de primire a reclamației la momentul înregistrării acesteia. Reclamațiile trebuie tratate prompt, în concordanță cu urgența lor. Reclamanții trebuie tratați cu politețe și ținută la curent cu evoluția reclamației lor, corespunzător procesului de management al reclamațiilor.

4. Responsabilitate – procesul de management al reclamațiilor este parte integrantă a sistemului de management al calității. Din punct de vedere etic și profesional, BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA acceptă și recunoaște, față de reclamant, necesitatea responsabilizării și beneficiile aduse de aceasta.

5. Orientare către participant – nevoile, grijile și așteptările participanților sunt referințe în proiectarea procesului de management al reclamațiilor, acesta nu are în vedere doar persoana care a inițiat reclamația. Procesul caută să distingă și să apere interesele părților vulnerabile. Administratorul BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA trebuie să fie deschis la feedback-ul reclamantilor și trebuie să demonstreze, prin acțiunile sale, implicare în rezolvarea aspectelor sesizate.

6. Consecvență – principiile managementului reclamațiilor sunt aplicate întocmai, în toată structura BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA; procesul de management al reclamațiilor este disponibil în orice structură din cadrul BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA.

7. Sensibilitate culturală și atotcuprinzătoare – BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA se angajează să fie responsabilă și sensibilă față de cultura participanților fondului de pensii administrat privat pe care îl administrează, în special, și al reclamantilor, în general.

Informațiile și asistența în formularea reclamației sunt disponibile numai în formatele în care au fost furnizate actele individuale de aderare la fondul de pensii administrat privat de BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA.

8. Îndreptățire – toate persoanele afectate de deciziile și politicile BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA au dreptul să inițieze o reclamație și să se aștepte că există un sistem echitabil și eficient, care le ascultă și le rezolvă nemulțumirile.

9. Obiectivitate – BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA administrează cu imparțialitate procesul de management al reclamațiilor. La cererea acestora, reclamantii pot fi asistați de către personalul societății în inițierea și urmărirea propriilor reclamații.

10. Costuri – procesul de management al reclamațiilor este gratuit pentru reclamant.

11. Deschidere – BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA este deschisă să reexamineze deciziile și acțiunile luate, chiar să-și asume o revizuire a acestora, dacă există solicitări exprese în acest sens.

12. Confidențialitate – informațiile cu caracter personal referitoare la reclamant sunt disponibile acolo unde este necesar și numai în scopul tratării reclamației în cadrul BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA și trebuie protejate eficient de divulgare, în afara cazului în care participantul își exprimă consimțământul.

13. Îmbunătățire continuă – îmbunătățirea continuă a procesului de management al reclamațiilor și a calității activității BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA este un obiectiv permanent al societății de pensii.

14. Operativitate – toate reclamațiile sunt lucrate și prioritizate eficient. Se anticipează că perioada de timp necesar analizei și formulării răspunsului către reclamant, de la primirea reclamației și până la finalizarea acesteia, să fie de maxim 30 zile. În cazul în care aspectele reclamate necesită o cercetare mai îndelungată, BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA poate prelungi termenul de răspuns. Excepțiile vor fi anunțate din timp reclamantilor, acestea fiind cauzate de complexitatea reclamațiilor, neîncadrate corespunzător la momentul înregistrării inițiale.

1.2.2 BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA își desfășoară activitatea având la bază dispozițiile legale în domeniul fondurilor de pensii private, financiar și economic, precum și în conformitate cu reglementările interne ale BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA. De asemenea, BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA implementează cerințele standardelor internaționale aplicabile, precum și prevederile reglementărilor internaționale în domeniu.

1.2.3 Sugestiile, sesizările și reclamațiile care nu permit identificarea expeditorului sunt considerate anonime. Acestea sunt înregistrate și în condițiile în care conducerea BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA dispune, se verifică, analizează și se acționează în consecință.

1.2.4 În cazul în care prin reclamație sunt sesizate anumite aspecte legate de activitatea unui salariat al BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA, indiferent de funcția ocupată, acesta nu poate fi implicat în soluționarea reclamației în cauză.

### 1.3 Domeniul de aplicare

1.3.1 Procesul de management al reclamațiilor se aplică în toate entitățile funcționale (direcții, departamente, compartimente, etc.) ale BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA.

### 1.4 Definiții

Participantul – persoana care contribuie sau/și în numele căreia s-au plătit contribuții la fondul de pensii facultative administrat de BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA și care are în viitor un drept la o pensie privată, conform prevederilor legale în vigoare;

Feedback – opinii, comentarii și exprimări ale mulțumirii/nemulțumirii față de activitatea BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA sau față de procesul de management al reclamațiilor.

Managementul reclamațiilor – ansamblul măsurilor de analiză, planificare, realizare și control pe care BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA le adoptă pentru soluționarea reclamațiilor participanților. Managementul reclamațiilor reprezintă un proces activ al BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA orientat spre dezvoltarea unor relații favorabile cu reclamanții, spre creșterea satisfacției și fidelității acestora.

Primirea reclamațiilor – consemnarea sistematică și completă a conținutului informațional al reclamațiilor.

Reclamant – orice participant la fondul de pensii administrat de BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA și/sau reprezentantul legal unei instituții/societăți comerciale/organizații, etc. având dreptul legal să formuleze o reclamație privind activitatea societății de pensii.

Reclamație – exprimarea punctuală a unei insatisfacții adresată BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA, referitoare la activitatea sa, la modul în care este realizată servirea sau la derularea procesului de tratare a reclamațiilor, la care este așteptat în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

Satisfacția reclamantului – percepție a reclamantului despre măsura în care cerințele și așteptările sale au fost îndeplinite de societatea de pensii, în urma soluționării de către aceasta a reclamației sale punctuale.

Sesizare – opinie exprimată cu privire la activitatea BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA, la modul general, de persoanele încadrate la definiția “reclamanți”.

Soluționarea reclamațiilor – verificarea, analizarea aspectelor semnalate/solicitate în vederea rezolvării problemelor punctuale identificate, precum și formularea răspunsului către reclamant, indiferent dacă acesta este favorabil sau nu. În centrul soluționării reclamațiilor se situează analiza cauzelor care au determinat reclamația, transmiterea informațiilor la structurile și persoanele vizate, cât și stabilirea standardelor pentru rezolvarea reclamațiilor.

Stimularea exprimării reclamațiilor – ansamblul activităților BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA planificate și dedicate, care determină persoanele nemulțumite să-și exprime insatisfacția sub forma unei reclamații. Principalul obiectiv în stimularea reclamațiilor constă în crearea condițiilor care să faciliteze exprimarea reclamațiilor și conștientizarea personalului asupra valorii informaționale a reclamațiilor.

Sugestie – recomandări sau propuneri de îmbunătățire a activității societății de pensii formulate de persoanele încadrate la definiția “reclamanți”.

## Capitolul 2. Obiectivele procesului

2.1 Creșterea gradului de satisfacție a reclamanților, privind modul de soluționare a reclamațiilor;

2.2 Îmbunătățirea relației dintre participanții fondului de pensii administrat privat și BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA, prin analiza conținutului reclamațiilor, sugestiilor și sesizărilor primite;

2.3 Îmbunătățirea activităților și proceselor operaționale din cadrul BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA, în baza feedbackului exprimat de către reclamanți.

## Capitolul 3. Fluxul activităților / Etapelor procesului

Primirea și înregistrarea sugestiilor/sesizărilor/reclamațiilor

Sugestiile, sesizările și reclamațiile ce privesc activitatea societății de pensii pot fi formulate în scris de către participanți, dar și de către orice alte persoane care pot avea acest drept conferit prin legea în vigoare, și pot fi transmise prin fax, e-mail, ori prin registratura societății, dar pot fi transmise chiar și telefonic, dacă societatea are posibilitatea (directă sau indirectă) a înregistrării convorbirii telefonice, iar reclamantul, ori persoana care formulează sesizarea/sugestia, își exprimă acordul pentru această înregistrare.

BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA va desemna o persoană care va avea responsabilitatea înregistrării sesizărilor, sugestiilor și a reclamațiilor într-un registru special al societății sau în registrul general de evidență, cât și urmărirea modalităților de soluționare a acestora, cu respectarea prezentei proceduri.

3. a. Înregistrarea și încadrarea documentelor primite, stabilirea termenului.

Încadrarea va fi realizată de persoana responsabilă din cadrul BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA și constă în analiza conținutului documentului primit și încadrarea acestuia în sugestie, sesizare sau reclamație.

După clasificarea documentului, persoana responsabilă dispune rezolvarea acesteia:

- dacă documentul reprezintă o sugestie de îmbunătățire a activității proprii respectivei unități, se va proceda conform pct.3. b.alin. 1;
- dacă documentul reprezintă o sugestie de îmbunătățire a unui proces operațional, se va proceda conform pct. 3. b.alin. 2;

3.b. Analiză/Îmbunătățirea activității societății de pensii:

– se va analiza sugestia primită și se va decide oportunitatea implementării acesteia.

Dacă s-a optat pentru aplicare, se va transmite la conducerea BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA sugestia, nu mai târziu de 5 zile lucrătoare de la înregistrarea acesteia, rezultatul analizei și răspunsul către participant;

– documentul conținând sugestia care depășește nivelul de autoritate a persoanei responsabile va fi transmis la conducerea BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA, în 3 zile lucrătoare de la înregistrare. Este de dorit ca adresa de înaintare a documentului participantului să cuprindă opinia persoanei responsabile privind sugestia în cauză (utilitate, necesitate, oportunitate etc.).

3. c. Suspect de fals

La momentul identificării unor situații privind un potențial furt de identitate se va înștiința conducerea societății, de îndată. Această obligație incumbă întregului personal al BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA.

3. d. Închidere reclamație

Redactarea și transmiterea răspunsului final către reclamant, cât și arhivarea documentelor aferente reclamației (inclusiv răspunsul formulat și semnat de conducerea societății) se face de către personalul desemnat în acest sens, sub directă coordonare a persoanei responsabile cu aplicarea prezentei proceduri.

Adresa de răspuns final către reclamant se va transmite pe suport hârtie, indiferent de modul în care aceasta a fost primită de către BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA.

Societatea de pensii nu are obligația să formuleze răspunsuri la sugestii și sesizări.

Capitolul 4. Indicatori de performanță

4.1 – reclamații soluționate favorabil/număr răspunsuri transmise reclamantilor;

4.2 – numărul de reclamații soluționate/număr reclamații înregistrate la nivelul BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA;

– număr reclamații înregistrate cu repetabilitate pe aceeași problemă;

– număr reclamații soluționate după termenul stabilit;

– numărul de plângeri provenite de la participanți, soluționate pe cale amiabilă/număr de plângeri înregistrate;

– numărul sesizărilor/sugestiilor/reclamațiilor înregistrate, funcție de calitatea informației conținute (utilitatea ei pentru îmbunătățirea activităților/proceselor BCR PENSII, S.A.F.P.P. SA);

– propuneri de îmbunătățire aplicate în practică.

Frecvența de măsurare a indicatorilor: semestrial