

PROCEDURĂ PRIVIND ADMINISTRAREA ȘI SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR ÎN CADRUL SAI BROKER SA

Cap I Cadrul general.

Art. 1. Cadrul juridic aplicabil este prevăzut de Legea 297/2004, cu modificările și completările ulterioare, de Legea nr. 74/2015 privind administratorii de fonduri de investiții alternative și de Regulamentul ASF nr. 9/2015.

Art. 2. În sensul prezentei proceduri, termenii și expresiile de mai jos au următoarele semnificații:

- **client/investitor** - orice persoană fizică sau juridică sau entitate fără personalitate juridică, pentru care SAI Broker SA prestează, în baza unei cereri de subscriere și a documentelor de constituire a fondurilor de investiții, servicii de administrare a investițiilor financiare;
- **client/investitor profesional** - orice client care îndeplinește criteriile prevăzute în Anexa nr. 8 la Regulamentul CNVM nr. 32/2006;
- **Petiție** - cererea, reclamația sau sesizarea prin care se aduc la cunoștința SAI Broker SA fapte de natură a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului (investitorului), formulată în scris și depusă la sediul SAI Broker SA, la sediile secundare ale acesteia ori la sediile distribuitorului/distribuitorilor, după caz, transmisă prin poștă sau poșta electronică ori prin sistem on-line, 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 Legii nr. 297/2004, la prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al organismului de plasament colectiv (O.P.C.) sau la informațiile furnizate de SAI Broker SA în urma solicitărilor de informații primite de la petenți;
- **Potent** – persoană fizică sau juridică, client/investitor al SAI Broker SA, care depune o petiție către SAI Broker SA cu privire la serviciul și activitatea de investiții prestate în baza Legii nr. 297/2004 ori la prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al organismului de plasament colectiv în valori mobiliare/fondului de investiții alternativ (O.P.C.V.M./F.I.A.);
- **Petiție soluționată favorabil** — petiția în legătură cu care au fost dispuse măsuri pentru remedierea situațiilor sesizate;
- **Petiție soluționată nefavorabil** — petiția în legătură cu care nu au fost dispuse niciun fel de măsuri.
- **Reprezentant legal** - persoana care are prin lege dreptul și îndatorirea de a reprezenta, atunci când încheie acte civile și în procesul penal, pe minorii sub 14 ani sau pe celelalte persoane lipsite de capacitate de exercițiu aflate sub ocrotirea lor.
- **Registru Unic de Petiții** – registru în format electronic securizat, în care petițiile sunt înregistrare cronologic, în ordinea primirii, pe an calendaristic, cu reînceperea numerotării de la 01 la fiecare început de an, în care sunt completate toate informațiile impuse de către ASF prin legislația în vigoare și prin modelul de raportare trimestrială.

Art. 3. Prezenta procedură stabilește, implementează și menține în mod transparent reguli privind administrarea rezonabilă și promptă a petițiilor primite de la clienți/investitori și precizează modul de

păstrare a evidențelor și înregistrărilor fiecărei reclamații și a măsurilor luate pentru soluționarea acestora, în primul rând pe cale amiabilă.

Cap II Depunerea petițiilor.

Art. 4. La cererea petentului sau la primirea unei petiții, SAI Broker SA este obligată să comunice acestuia informații scrise cu privire la procesul intern de soluționare a petițiilor.

Art. 5. SAI Broker SA are obligația de a face publice, la sediul/sediile proprii și pe website-ul www.saibroker.ro, în mod permanent, prezenta procedură de soluționare a petițiilor, datele de contact necesare în cazul solicitării de informații cu privire la stadiul soluționării petițiilor, precum și modalitățile de soluționare alternativă a litigiilor;

Art. 6. SAI Broker SA are obligația deținerii și păstrării la sediul central un registru unic de petiții în format electronic securizat, ordonat pe ani calendaristici, cu reînceperea numerotării de la 01 la fiecare început de an, în care să fie înregistrate, cronologic (în ordinea primirii lor), toate petițiile, inclusiv cele primite la sediile secundare/sediile distribuitorilor, indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratură, prin poștă electronică sau prin alt sistem on-line. Registrul unic de petiții în format electronic va fi securizat prin implementarea unui mecanism care să garanteze nerepudierea înscrisurilor.

Art. 7. Orice persoană fizică sau juridică, dacă se consideră vătămată în drepturile sale legate de activitatea SAI Broker SA se poate adresa societății pentru recunoașterea dreptului și recuperarea pagubei.

Art. 8 Modalitatea de depunere a petițiilor:

- la sediul societății/la sediile distribuitorilor;
- prin e-mail;
- prin poștă;
- prin fax;

Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petentului (nume, prenume, adresa, date contact) sau date relevante cu privire la obiectul petiției, nu se iau în considerare și se clasează, cu mențiunea "LIPSĂ DATE PETENT" și/sau "LIPSĂ OBIECT".

În situația în care, un petent adresează mai multe petiții, în cadrul termenului legal de soluționare a primei petiții, sesizând aceeași problemă sau probleme aflate în strânsă legătură între ele, acestea se vor conexa, petentul urmând să primească un singur răspuns, în care se face referire la toate petițiile primite.

Art. 9. Indiferent de modalitatea în care este formulată o petiție sau în orice formă scrisă este prezentată aceasta, se va formula un răspuns în termenele prevăzute mai jos.

Art. 10. Cererea de soluționare a petiției va cuprinde în mod obligatoriu următoarele:

- data petiției;
- numele și prenumele sau denumirea petentului;
- domiciliul sau sediul acestuia, inclusiv numărul de telefon, adresa de e-mail;



- obiectul petiției/serviciul sau activitatea la care se referă și eventual suma contestată;
- precizarea motivelor pe care se întemeiază petiția.
- Copie a actului de identitate cu specimen de semnătură pentru clienții persoane fizice, copie a CUI și a actului de identitate cu specimen de semnătură al reprezentantului legal, pentru persoane juridice.

În cazul în care petiția este formulată prin împuternicit, persoana fizică susține calitatea sa de împuternicit legal prin următoarele documente:

1. document de identitate valabil (carte de identitate/ pașaport);
2. procură avocațială (în cazul avocaților);
3. procură notarială, în original.

Art. 11. Înregistrarea petițiilor. Toate petițiile privind activitatea SAI Broker SA, indiferent de forma în care au fost primite, se înregistrează în Registrul Unic de Petiții de către reprezentantul/reprezentanții CCI.

Cap III Registrul unic de petiții

Art. 12. Registrul unic de petiții este gestionat în format electronic. În Registrul unic de petiții se completează toate informațiile menționate în petițiile/reclamațiile primite, precum și toate informațiile impuse de ASF prin norma în vigoare.

Art. 13. Informațiile înregistrate în Registrul unic de petiții vor cuprinde în mod obligatoriu următoarele informații:

- (i) numărul petiției;
- (ii) data petiției;
- (iii) identitatea petentului, inclusiv adresa, numărul de telefon, e-mail și serviciul/activitatea prestat(ă) la care se referă;
- (iv) numele, prenumele și funcția persoanelor din cadrul SAI Broker SA la adresa cărora s-a formulat petiția sau cărora petentul li s-a adresat pentru prestarea serviciului/activității respectiv(e);
- (v) obiectul petiției;
- (vi) stadiul petiției;
- (vii) data și modul de soluționare a petiției;
- (viii) motivul pentru care petiția nu a fost soluționată favorabil (dacă este cazul);
- (ix) prejudiciul invocat de petent (dacă este cazul);
- (x) observații;

Art. 14. Reprezentantul compartimentului de control intern care își desfășoară activitatea într-un sediu secundar al entității (în cazul în care SAI Broker SA ar avea sedii secundare) are obligația de a transmite lunar, în copie, la sediu central, petițiile primite și de a solicita înregistrarea acestora în Registrul unic de petiții. Aceeași obligativitate revine și Compartimentului de Control Intern al distribuitorului/distribuitorilor autorizați de către ASF. În acest sens, procedura de lucru stabilită cu distribuitorul/distribuitorii va fi modificată pentru a cuprinde și aceste responsabilitate.

Art. 15. Toate înregistrările din Registrul unic de petiții dintr-un an calendaristic precum și totalul acestora precum și documentele aferente se vor păstra de către SAI Broker SA pentru o perioadă de cel puțin cinci ani de la momentul depunerii petiției inițiale.

Cap IV Procesul intern de soluționare a petițiilor

Art. 16. Procesul intern de soluționare a reclamațiilor constă în:

1. Înregistrarea petiției în registratura societății;
2. Înregistrarea petiției în Registrul unic de petiții;
3. Verificarea documentele aferente problemei semnalate, care se regăsesc la arhiva societății și în evidențele electronice deținute de SAI Broker SA.
4. Întocmirea răspunsului către petent.
5. Avizarea răspunsului de către un conducător autorizat al societății.
6. Transmiterea răspunsului către petiționar prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în termenul legal prevăzut.

Art. 17. În cazul în care pentru răspuns este necesară furnizarea unor situații financiar-contabile, acestea vor purta semnatura persoanei cu atribuții de conducere a departamentului contabil.

Art. 18. Răspunsul către petent va cuprinde și o mențiune referitoare la posibilitatea acestuia de a se adresa autorităților competente în cazul în care SAI Broker SA furnizează petentului o soluție care nu este în acord cu solicitările acestuia. De asemenea, acesta va cuprinde și informații referitoare la dreptul petentului de a utiliza modalități de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor prevăzute de dispozițiile legale în vigoare.

Art. 19. La solicitarea Autorității de Supraveghere Financiară, responsabilii Compartimentului de Control Intern au responsabilitatea de a comunica acesteia, în termenul legal, soluțiile adoptate în cazul oricăror petiții. Termenul legal de răspuns la aceste solicitări este de maximum 5 zile, în cazul în care nu este precizat în mod expres un alt termen.

Cap V Obligații de raportare către ASF

Art. 20. SAI Broker SA, prin intermediul Compartimentului de Control Intern are obligația de a transmite ASF, rapoarte trimestriale în format electronic, conform modelului prevăzut în anexa nr. 1 din Regulamentul ASF nr. 9/2015. Raportarea menționată anterior se transmite până în ultima zi a lunii următoare trimestrului pentru care se face raportarea, atât în format electronic, prin încărcarea datelor în aplicația de rapoarte electronice, cât și în scris, și este semnată de conducerea SAI Broker SA și de reprezentantul compartimentului de control intern.

Art. 21. Rapoartele trimestriale vor fi transmise în format Excel (*machetă standard*), semnate electronic cu semnătură electronică extinsă validă, la adresa de email prevăzută de reglementările în vigoare (*Reg. ASF nr. 9/2015 art. 7 alin. 3*)

Art. 22. Pentru asigurarea transparenței modului de înregistrare și soluționare a petițiilor, SAI Broker SA are obligația de a transmite Autorității de Supraveghere Financiară rapoartele prevăzute în anexele nr. 2 și 3 a Regulamentului nr. 9/2015, trimestrial și anual, până în ultima zi a lunii următoare trimestrului, respectiv anului pentru care se face raportarea.

Art. 23. Raportul prevăzut în anexa nr. 2 a Reg. ASF nr. 9/2015 conține informații cu privire la situația generală a petițiilor, după cum urmează:

- a) numărul total de petiții înregistrate pe lună și pe an;
- b) numărul total de petiții soluționate favorabil pe lună și pe an;
- c) numărul total de petiții soluționate nefavorabil pe lună și pe an;
- d) numărul de petiții în curs de soluționare pe lună și pe an.

Cap VI Dispoziții tranzitorii și finale

Art. 24. Structura responsabilă din cadrul SAI Broker SA cu privire la supervizarea soluționării și de gestionare a petițiilor primite este Compartimentul de Control Intern.

Art. 25. Răspunsul la fiecare petiție primită trebuie să fie întocmit într-un limbaj simplu și ușor de înțeles, în termen de maximum 30 de zile lucrătoare de la data înregistrării acesteia, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă. În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, SAI Broker SA trebuie să informeze petentul cu privire la cauzele întâzierii și să precizeze termenul în care va fi soluționată petiția care nu poate depăși cu mai mult de 15 zile termenul de 30 de zile de la înregistrarea petiției. Răspunsul la petiție va fi însoțit de toate informațiile, documentele și situațiile solicitate de petent sau de Autoritatea de Supraveghere.

Art. 26. În vederea identificării și soluționării eventualelor probleme recurente sau care pot genera risc sistemic, precum și a minimizării riscurilor juridice, operaționale și de orice altă natură, SAI Broker SA analizează permanent și în mod individual petițiile în scopul identificării cauzelor fundamentale comune ale acestora și măsura în care acestea pot afecta alte procese ori produse, în vederea corectării acestor cauze fundamentale și adoptării măsurilor de remediere. În acest sens, de câte ori este necesar, Compartimentul de Control Intern sau orice alt departament al SAI Broker SA propune conducerii societății măsuri concrete de actualizarea prezentelor proceduri și la îmbunătățirea modului de lucru cu privire la soluționarea petițiilor.

Art. 27. Prevederile prezentei proceduri intră în vigoare începând cu data de aprobării acesteia de către Consiliul de Administrație al societății.

Art. 28. Prezenta procedura va fi adusă la cunoștința personalului SAI BROKER SA, căruia i se adresează prin e-mail.

Art. 29. Nerespectarea prevederilor prezentei proceduri va atrage răspunderea celor responsabili în conformitate cu prevederile reglementărilor interne ale SAI BROKER SA și ale Codului Muncii.

Aprobată de Consiliul de Administrație al SAI BROKER SA în data 31.08.2015