

## Modalitatea de transmitere si solutionare a petitiilor

Stimate client,

In conformitate cu prevederile Regulamentului ASF nr.9/2015 privind procedura de solutionare de catre entitatile reglementate si supravegheate de ASF in baza Legii nr. 297/2004 privind piata de capital si a Legii nr. 74/2015 privind administratorii de fonduri de investitii alternative, a petitiilor referitoare la activitatea acestora pe piata de capital,

Va informam ca aveti posibilitatea depunerii de petitii, in scris, cu privire la activitatea desfasurata de SAI CERTINVEST SA pentru clienti, in acord cu prevederile legale in vigoare. In acest sens, petitiile se vor depune in scris, prin urmatoarele modalitati (fara a avea un sens limitativ):

- Personal, la sediul societatii de administrare SAI CERTINVEST SA situat in Mun. Bucuresti, Sector 1, Str. Buzesti nr. 75-77, etaj 10, Biroul 1;
- Prin serviciul postal /curier, la sediul societatii de administrare SAI CERTINVEST SA situat in Mun. Bucuresti, Sector 1, Str. Buzesti nr. 75-77, etaj 10, Biroul 1, cod postal 011013;
- Pe adresa de email a societatii : [office@certinvest.ro](mailto:office@certinvest.ro);
- La numarul de fax apartinand societatii : 021.203.14.14

In acceptiunea legii, **Petitia** reprezinta cererea, reclamatia sau sesizarea prin care se aduce la cunostinta entitatii fapte de natura a aduce atingere drepturilor sau interesele petentului, formulata in scris si depusa la sediul entitatii,, transmisa prin posta sau posta electronica ori prin sistem on-line, prin intermediul careia un petent sau imputernicitii legali ai acestuia, care actioneaza exclusiv in numele petentului si fara un interes comercial propriu, isi exprima nemulțumirea cu privire la serviciul si activitatea de investitii prestate in baza Legii nr. 297/2004, la prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al OPC sau la informatiile furnizate de entitate in urma solicitarilor de informatii primite de la petent.

Petitia trebuie sa contina urmatoarele informatii necesare, in vederea identificarii in baza de date a societatii:

- informatii cat mai cuprinzatoare cu privire la activitatea/ serviciul prestat la care se refera reclamatia, precum si obiectul acesteia,
- datele dvs. de identificare mentionand : numele complet, CNP (in cazul persoanelor fizice) si/sau denumirea societatii, CUI si J - numarul de inregistrare la registrul comertului (in cazul persoanelor juridice),
- adresa corecta de domiciliu / sediu,
- numarul de telefon,
- adresa de contact unde se doreste primirea raspunsului in scris (o alta adresa de corespondenta decat cea mentionata la adresa de domiciliu / sediu).

Nu se iau in considerare si nu se inregistreaza urmand a fi clasate:

- petitiile /reclamiile primite prin telefon;
- petitiile anonime sau cele in care nu sunt trecute datele de identificare ale petentului (nume si prenume, adresa, date de contact).

Indiferent de modalitatea de primire a petitiilor, acestea sunt inregistrate in Registrul unic al petitiilor SAI CERTINVEST SA.

Ulterior primirii petitiei, veti primi, in scris, o notificare ce va confirma receptionarea de catre noi a petitiei dvs.

Raspunsul final cu privire la petitia dvs. va fi oferit in scris, la adresa de contact mentionata in petitie, in termen de 30(treizeci) de zile de la data inregistrarii petitiei de catre societatea noastra.

In cazul in care este necesara o cercetare mai amanuntita a situatiei, veti primi o adresa prin care veti fi instiintat cu privire la cauzele intarzierii, precum si durata maxima in care urmeaza sa primiti raspunsul final. Acest nou termen nu poate depasi cu mai mult de 15(cincisprezece) zile termenul de 30(treizeci) de zile acordat de la data inregistrarii petitiei.

In cazul in care solutia comunicata nu raspunde in totalitate solicitarilor dvs., aveti posibilitatea sa utilizati modalitatile de solutionare alternativa a litigiilor prevazute de dispozitiile legale in vigoare, respectiv medierea, concilierea sau arbitrajul sau va puteti adresa organelor si autoritatilor competente, dupa caz:

- Autoritatea de Supraveghere Financiara;
- Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorului;
- Instantele de judecata competente in solutionarea litigiilor.

Potrivit prevederilor legale in vigoare (OUG nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa dintre consumatori si comercianti si Regulamentul ASF nr. 4/2016 privind organizarea si functionarea Entitatii SAL-Fin) in calitatea dvs. de consumatori, aveti dreptul de a apela la solutionarea alternativa a litigiilor si de a accesa procedurile de solutionare alternativa a litigiilor in cazul in care va exprimati in mod expres si voluntar optiunea de solutionare prin aceasta metoda.

Pentru entitatile autorizate, reglementate si/sau supravegheate de ASF, consumatorii se pot adresa direct pentru solutionarea alternativa a litigiilor catre Entitatea de solutionare alternativa a litigiilor in domeniul financiar nonbancar denumita SAL-Fin care, ca singura entitate in domeniile in care ASF are competenta, vine in intampinarea consumatorilor de servicii financiare non-bancare.

Misiunea SAL-Fin este de a organiza solutionarea extrajudiciara a litigiilor financiare non-bancare in materie de consum, interne si transfrontaliere, prin colaborare cu experti in domeniul financiar non-bancar (conciliatori), in mod echilibrat, intr-un termen rezonabil si fara costuri pentru consumator, in functie de procedura aleasa de parti prin care se poate propune sau se poate impune o varianta de solutionare a litigiului.

SAI CERTINVEST SA nu poate refuza solutionarea litigiului in cadrul SAL-Fin in cazul in care consumatorul si-a exprimat optiunea de solutionare in aceasta modalitate.

Puteti solicita stadiul de solutionare a petitiilor la adresa de email: [office@certinvest.ro](mailto:office@certinvest.ro).

Cu stima,

Director General,

Horia Gusta