

## ***Petiții – înregistrare și soluționare***

Orice client, persoană fizică sau juridică, dacă se consideră vătămată în drepturile sale (recunoscute de lege/prevazute prin contractul de intermediere/brokeraj) se poate adresa SSIF Super Gold Invest S.A. pentru recunoașterea dreptului și recuperarea prejudiciului.

Modalitatea de depunere a petițiilor:

- personal, la sediul din Pitești, strada Crinului nr.18, județul Argeș, cod postal 110109 sau la sediile agențiilor societății;
- prin poșta cu confirmare de primire/curier la sediul Super Gold Invest S.A.
- prin e-mail la adresa: sold@sgi.ro ;
- prin fax la nr. 0248 215 862, 0348 401 555.

Petentul are obligația ca în petiția formulată să furnizeze Super Gold Invest cel puțin următoarele informații:

- identitatea petentului, inclusiv adresa, numărul de telefon, e-mail și serviciul/activitatea prestat(ă) la care se referă petiția;
- numele, prenumele și funcția persoanelor la adresa cărora s-a formulat petiția sau cărora petentul li s-a adresat pentru prestarea serviciului/activității respectiv(e);
- obiectul petiției;
- motivul pentru care a formulat petiția;
- prejudiciul invocat de petent (dacă este cazul);
- observații (dacă este cazul).

Modalitățile de soluționare alternativă a litigiilor prevăzute de dispozițiile în vigoare sunt medierea, arbitrajul sau concilierea.

***Extras din Reguli și Proceduri Interne***

## ***XIV<sup>1</sup>. Procedura de înregistrare și soluționare a petițiilor***

Termenii și expresiile de mai jos au următoarele semnificații:

- a) societățile de servicii de investiții financiare, denumite în continuare S.S.I.F. - participanții pe piețele financiare care furnizează serviciile de investiții autorizate în baza Legii nr. 297/2004 și a Legii nr. 74/2015, astfel cum sunt definite la art. 6 din Legea nr. 297/2004;

- b) petiție - cererea, reclamația sau sesizarea prin care se aduc la cunoștință S.S.I.F. fapte de natură a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, formulată în scris și depusă la sediul S.S.I.F., la sediile secundare ale acesteia, 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 sau la informațiile furnizate de entitate în urma solicitărilor de informații primite de la petenți;
- c) petent - persoană fizică sau juridică, client/investitor al S.S.I.F., care depune o petiție către o S.S.I.F. cu privire la serviciul și activitatea de investiții prestate în baza Legii nr. 297/2004;
- d) petiție soluționată favorabil - petiția în legătură cu care au fost dispuse măsuri pentru remedierea situațiilor sesizate;
- e) petiție soluționată nefavorabil - petiția în legătură cu care nu au fost dispuse niciun fel de măsuri.

Compartimentul de control intern/Responsabilul cu funcția de conformitate din cadrul S.S.I.F. este structura responsabilă de supervizarea soluționării și de gestionarea petițiilor.

În vederea soluționării corespunzătoare și în termenul legal a petițiilor care le sunt adresate, S.S.I.F. are următoarele obligații:

- a) să păstreze o evidență a înregistrării fiecărei petiții, precum și a măsurilor luate pentru soluționarea acestora.
- b) să furnizeze petentului, la cerere sau la primirea unei petiții, informații scrise privind procesul intern de soluționare a petițiilor;
- c) să facă accesibile publicului la sediul propriu și pe website-ul lor, în mod permanent, procedurile 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 prevăzute de dispozițiile legale în vigoare;
- d) să dețină și să mențină la sediul central un registru unic de petiții în format electronic securizat, pe an calendaristic, cu reînceperea numerotării de la 01 la fiecare început de an, în care să înregistreze cronologic, în ordinea primirii, toate petițiile, inclusiv pe cele primite la sucursale/agenții, indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratură, prin poștă electronică, prin sistemul on-line. Registrul unic de petiții în format electronic va fi securizat prin implementarea unui mecanism care să garanteze nerepudierea înscrisurilor și va cuprinde în mod obligatoriu cel puțin următoarele informații:

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

e) să răspundă la fiecare petiție primită de la petenți în termen de maximum 30 de zile 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, S.S.I.F. trebuie să informeze petentul cu privire la cauzele întârzierii 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.

Toate înregistrările în Registrul unic de petiții dintr-un an calendaristic și totalul centralizat al acestora se vor păstra de către S.S.I.F. pentru o perioadă de 5 ani de la momentul depunerii petiției inițiale.

Conducerea S.S.I.F. și reprezentantul compartimentului de control intern/responsabilul cu funcția de conformitate sunt direct răspunzători de:

- a) buna organizare și desfășurare a activității de primire, înregistrarea și soluționarea petițiilor ce le sunt adresate;
- b) legalitatea soluțiilor adoptate;
- c) comunicarea soluțiilor adoptate în termenul legal către petenți și către A.S.F., la solicitarea acesteia.

#### *Procesul intern de soluționare a petițiilor*

Petițiile, formulate în scris, pot fi depuse la sediul S.S.I.F sau la sediile secundare, după caz, transmise prin poștă sau poșta electronică, prin sistem on-line sau fax.

Acestea vor primi număr de intrare în "Registrul de intrări/ieșiri" al S.S.I.F. Angajatul va preda sau transmite în aceeași zi în care a recepționat-o, maxim a doua zi, petiția împreună cu toate documentele primite, la sediul societății în cazul petițiilor primite la agenții, în vederea cercetării, analizării și soluționării.

Petițiile se vor înregistra în Registrul unic de petiții. Conducerea executivă va dispune de măsuri de cercetare, analiză detaliată și rezolvare rapidă și temeinică a tuturor aspectelor sesizate de petenți, cu respectarea strictă a prevederilor legale/contractuale în vigoare. Toți angajații care vor fi solicitați să acorde suport în rezolvarea petiției vor răspunde cu prioritate solicitărilor conducerii executive, în maxim 24 ore de la solicitare.

În cazul în care sunt necesare informații sau documente suplimentare de la petent, pentru clarificare și rezolvarea petiției, acestea vor fi solicitate petentului în scris.

Termenul maxim de răspuns este de 30 zile de la data înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă. Răspunsul la petiție va fi semnat de conducerea executivă a societății. Răspunsul se va transmite petentului prin poștă cu confirmare de primire sau, în cazul în care petentul a solicitat răspunsul pe email, se va transmite pe email cu confirmare de citire.

Dacă este adoptată o soluție finală care nu răspunde/este în contradicție cu solicitarea/solicitățile petentului, S.S.I.F își susține în scris punctul de vedere, oferind explicații detaliate privind măsurile adoptate, și informează petentul cu privire la dreptul său de a se adresa organelor și autorităților competente și de a utiliza modalitățile de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare.

Răspunsul, împreună cu toate documentele însoțitoare, se va depune la Dosarul de petiții.