

POLITICI SI PROCEDURI
ale
societatii de administrare a investitiilor SAI GLOBINVEST SA



Extras din PROCEDURI DE ADMINISTRARE A PETITIILOR

POLITICI

- toate petitiile se depun in mod gratuit;
- informatiile referitoare la prezentele proceduri vor fi puse gratuit la dispozitia investitorilor, la solicitarea acestora;
- informatii privind procesul intern de solutionare a petitiilor vor fi puse gratuit la dispozitia petentului, la cerere sau la primirea unei petitii;
- procedurile de solutionare a petitiilor vor fi accesibile publicului la sediu si pe website, in mod permanent, impreuna cu datele de contact necesare in cazul solicitarii de informatii cu privire la stadiul petitiei, precum si modalitatile de solutionare alternativa a litigiilor;
- toate petitiile vor fi rezolvate cu maxima celeritate, intr-un termen ce nu va depasi 10 zile;
- toate petitiile vor primi un raspuns scris din partea societatii, in care se va preciza clar ca procedurile de administrare sunt puse la dispozitia petentului.

PROCEDURA DE ADMINISTRARE A PETITIILOR (PRIMIRE, INREGISTRARE SI SOLUTIONARE)

CAP. I DISPOZITII GENERALE

(1) Procedura de primire si solutionare a petitiilor defineste modalitatea de inregistrare si solutionare transparenta a petitiilor primite din partea investitorilor sau a potentialilor investitori, in scopul administrarii prompte a acestora, precum si sa pastreze o inregistrare a fiecarei petitii si a masurilor luate pentru solutionarea acesteia.

(2) Conducerea superioara si reprezentantul Departamentului de Conformitate sunt direct raspunzatori de:

- buna organizare si desfasurare a activitatii de primire, inregistrare si solutionare a petitiilor;
- legalitatea solutiilor adoptate;
- comunicarea solutiilor adoptate in termenul legal catre petenti si catre ASF, la solicitarea acesteia.

(3) Prezenta procedura se aplica in toate structurile SAI Globinvest S.A. astfel incat sa se asigure ca petitiile investitorilor sunt tratate corespunzator si ca nu sunt impuse restrictii investitorilor in exercitarea drepturilor lor, iar Departamentul de Conformitate din cadrul SAI Globinvest S.A. este structura responsabila cu supervizarea solutionarii si de gestionare a petitiilor.

(4) Departamentul Conformitate va tine evidenta:

- tuturor petitiilor primite de la investitori;
- demersurilor realizate pentru solutionarea acestora;
- comunicarilor solutiei catre petent;
- oricaror altor documente conexe

intr-un registru unic de petitii in format electronic securizat, pe an calendaristic.

(5) Fiecare petitie, solutiile identificate, documentele justificative, precum si raspunsul societatii catre petent, vor fi incluse intr-un dosar distinct, dosarul petitiei.

CAP. II PRIMIREA, INREGISTRAREA SI SOLUTIONAREA PETITIILOR

A. Depunerea petitiilor

(1) Investitorii, persoane fizice sau juridice, pot depune petitii in mod gratuit, in limba romana, cu specificarea cel putin a urmatoarelor informatii:

- Calitatea persoanei care depune petitia (ex. investitor, imputernicit, reprezentant legal);
- Datele de identificare ale petentului;
- Activitatea/serviciul contestat sau interesul in cauza;
- Adresa de corespondenta sau e-mailul la care se asteapta primirea unui raspuns.

(2) Canalele prin care se primesc petitii sunt: telefonic, in scris (sediu, posta sau fax), sau prin e-mail.

B. Inregistrarea petitiilor

(1) In cazul in care oricare din salariatii societatii receptioneaza un apel telefonic prin care un partener de afaceri isi exprima nemulțumirea in raport cu unul din aspectele activitatii societatii, are obligatia de a intreba in mod clar daca partenerul nemulțumit doreste sa inregistreze o petitie. In caz afirmativ, salariatul va inregistra elementele distinctive, inclusiv datele de contact ale acestuia pe formularul *"Inregistrare petitii"* sub semnatura personala, dupa care acesta este predat spre inregistrare functiei Secretariat/Arhiva.

(2) Petitiile primite prin e-mail de catre orice angajat al SAI Globinvest S.A., sunt tiparite de catre acesta, si predate spre inregistrare serviciului Secretariat/Arhiva.

(3) Petitiile primite prin corespondenta fizica (posta sau fax) sunt inregistrate de functia Secretariat/Arhiva.

(4) Petitiile primite la sediu sunt inregistrate de functia Secretariat/Arhiva.

(5) Functia Secretariat/Arhiva inregistreaza fiecare petititie cu numar de intrare si data si transmite toate petitiile catre Departamentul de Conformitate.

(6) Reprezentantul Departamentului de Conformitate se asigura ca la fiecare petitie inregistrata, sau la cererea unui petent, acestuia ii vor fi furnizate procedurile interne de solutionare a petitiilor.

(7) Pentru fiecare petitie inregistrata, reprezentantul Departamentului de Conformitate se va ingriji sa existe completat formularul *"Inregistrare petitii"*, care contine toate elementele necesare inregistrarii acestuia in Registrul Petitiilor.

(8) Toate petitiile se inregistreaza cronologic, in ordinea primirii, inclusiv cele primite de distribuitori, indiferent de modalitatea de primire a acestora.

(9) In Registrul Petitiilor tinut la sediul societatii in forma electronica, vor fi inregistrate urmatoarele informatii:

- Numarul petitiei;
- Data petitiei;
- Identitatea clientului care transmite petitia, prin nume, prenume si CNP, inclusiv adresa, numarul de telefon, e-mail si serviciul/activitatea prestata la care se refera;
- Datele de identificare ale persoanelor din cadrul SAI la adresa carora s-au formulat petitiile sau carora clientul s-a adresat pentru prestarea serviciului dorit;
- Obiectul petitiei (serviciul prestat la care se refera petitia; faptele reclamate);
- Stadiul petitiei;
- Data solutionarii;
- Modul de solutionare a petitiei;
- Motivul pentru care petitia nu a fost solutionata favorabil (daca este cazul);
- Prejudiciul invocat de petent (daca e cazul);
- Observatii.

(10) Indiferent de forma in care este receptionata o sesizare, transmiterea unui raspuns scris este in responsabilitatea reprezentantului Departamentului de Conformitate.

C. Solutionarea petitiilor

(1) In vederea solutionarii petitiilor, Departamentul Conformitate va colabora cu functia Secretariat/Arhiva, Departamentul

Analiza/Tranzactionare, Departamentul Operatiuni Fonduri si Departamentul Vanzari pentru a obtine toate informatiile necesare solutionarii acestora, solicitand daca e cazul, pozitii scrise din partea acestora.

(2) In situatia in care, in timpul solutionarii petitei, reprezentantul Departamentului de Conformitate ia cunostinta de eventualele incalcarri ale regimului juridic aplicabil pietei de capital, inclusiv ale procedurilor interne ale societatii, acesta are obligatia sa informeze Consiliul de Administratie/conducerea superioara a SAI.

(3) Termenul legal maxim de rezolvare a unei petitii nu poate depasi 30 de zile de la data inregistrarii acesteia, dar, conform politicii societatii, se va urmari ca acest termen sa nu depasesca 10 zile lucratoare.

(4) In situatia in care aspectele sesizate prin petitie necesita o cercetare mai amanuntita, reprezentantul Departamentului de Conformitate trebuie sa informeze in scris petentul cu privire la cauzele intarzierii si sa precizeze termenul in care va fi solutionata petitia, termen care nu poate depasi cu mai mult de 15 zile termenul de 30 de zile de la inregistrarea acesteia.

(5) In urma solutionarii petitei, reprezentantul Departamentului de Conformitate intocmeste un raspuns in scris, folosind un limbaj simplu si usor de inteles, oferind explicatii detaliate privind masurile adoptate, si in care petentul este informat cu privire la dreptul sau de a se adresa organelor si autoritatilor competente si de a utiliza modalitatile de solutionare pe cale amiabila a litigiilor, prevazute de dispozitiile legale in vigoare si o transmite functiei Secretariat/Arhiva.

(6) Raspunsul SAI Globinvest S.A. ce urmeaza a fi trimis unui petent este avizat de catre Directorul General sau de catre inlocuitorul acestuia.

(7) Functia Secretariat/Arhiva inregistreaza adresa cu numar de iesire si data si o transmite clientului prin posta cu confirmare de primire, prin e-mail sau fax, retinand doua copii la sediul societatii.

(8) Functia Secretariat/Arhiva indosariaza o copie a solutionarii in dosarul de lesiri, iar o copie o transmite Departamentului de Conformitate care o ataseaza dosarului petitei si il arhiveaza.

(9) Atunci cand este adoptata o solutie finala care nu raspunde solicitarii petentului sau este in contradictie cu aceasta, SAI Globinvest S.A. este obligata sa-si sustina in scris punctul de vedere oferind explicatii detaliate privind masurile adoptate si sa informeze petentul cu privire la dreptul sau de a se adresa organelor si autoritatilor competente si de a utiliza modalitatile de solutionare pe cale amiabila a litigiilor, prevazute de dispozitiile legale in vigoare.

(10) Registrul de evidenta a petitiilor va fi pastrat la sediul societatii pentru o perioada de minimum 5 ani, de la momentul depunerii petitei initiale.

(11) Registrul petitiilor trebuie sa fie public si va fi pus in orice moment la dispozitia ASF, la solicitarea acesteia.

(12) Reprezentantul Departamentului de Conformitate se asigura ca procedurile de solutionare a petitiilor sunt facute accesibile publicului si colaboreaza cu Serviciul Informatica in vederea publicarii acestora pe web-site-ul societatii.

D. Litigiile

(1) Pentru orice litigiu ce decurge din sau in legatura cu o petitie si care nu s-a solutionat pe cale amiabila, Investitorul se poate adresa:

- a) Autoritatii de Supraveghere Financiara, Bucuresti, Splaiul Independentei, nr. 15, Sector 5, 050092, Telefon 0800 825 627;
- b) Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorului in cazul persoanelor fizice, Bucuresti, Bulevardul Aviatorilor, nr. 72, Sector 1.

(2) Pentru orice litigiu ce decurge din sau in legatura cu petitia sa si care nu s-a solutionat pe cale amiabila sau nici de catre una dintre autoritatile mentionate mai sus si careia i s-a adresat in prealabil, Investitorul poate adresa plangeri instantelor competente.

CAP. III MONITORIZAREA SI RAPORTAREA PETITIILOR

(1) In vederea identificarii si solutionarii eventualelor probleme recurente sau care pot genera risc sistemic, precum si a minimizarii riscurilor juridice, operationale si de orice alta natura, reprezentantul Departamentului de Conformitate analizeaza permanent si in

mod individual petitiile in scopul identificarii cauzelor fundamentale comune ale acestora si masura in care acestea pot afecta alte procese sau produse, in vederea corectarii acestor cauze fundamentale si adoptarii masurilor de remediere.

(2) In scopul apararii drepturilor investitorilor, ASF verifica modul de aplicare si de respectare a prevederilor reglementarilor legale si poate verifica modul de solutionare a petitiilor de catre SAI Globinvest S.A.. In acest scop, reprezentantul Departamentului de Conformitate transmite trimestrial ASF o copie in format electronic a registrului unic al petitiilor, conform prevederilor legale.

(3) Raportarea prevazuta la alin. (2) se transmite pana in ultima zi a lunii urmatoare trimestrului pentru care se face raportarea, atat in format electronic, prin incarcarea datelor in aplicatia de raportari electronice, cat si in scris si este semnata de conducerea superioara a societatii si de reprezentantul Departamentului de Conformitate.

(4) SAI Globinvest S.A., prin reprezentantul Departamentului de Conformitate, are obligatia de a transmite, pentru fiecare solicitare primita de la ASF in legatura cu modalitatea de solutionare a unei petitii, in termen de maximum 5 zile de la primirea solicitarii, sau in termenul precizat in mod expres in aceasta, o nota de fundamentare, precum si toate informatiile si documentele avute la dispozitie, pentru verificarea modalitatii de solutionare a respectivei petitii.

(5) In cazul in care, din analiza documentatiei prevazute mai sus transmise ASF, rezulta ca, prin solutia adoptata, sunt incalcate drepturile petentilor, ASF comunica SAI Globinvest S.A. punctul sau de vedere privind solutionarea aspectelor semnalate in petitii si dispune reanalizarea, in regim de urgenta, in conformitate cu dispozitiile legale, a solutiei comunicate petentului.

(6) Pentru asigurarea transparentei modului de inregistrare si solutionare a petitiilor, reprezentantul Departamentului de Conformitate transmite ASF rapoartele prevazute in anexele 2 si 3 ale Regulamentului ASF nr. 9/2015. Raportul prevazut in anexa 2 contine informatii cu privire la situatia generala a petitiilor, dupa cum urmeaza:

- numarul total de petitii inregistrate pe luna si pe an;
- numarul total de petitii solutionate favorabil pe luna si pe an;
- numarul total de petitii solutionate nefavorabil pe luna si pe an;
- numarul de petitii in curs de solutionare pe luna si pe an.

(7) Rapoartele prevazute la alin. (6) vor fi transmise, in format Excel, semnate electronic cu semnatura electronica extinsa valida, pe adresa de e-mail: raportariESMAarticol9@asfromania.ro, trimestrial si anual, pana in ultima zi a lunii urmatoare trimestrului, respectiv anului pentru care se face raportarea.

DATE DE CONTACT IN LEGATURA CU PETITIILE

SAI Globinvest SA

Cluj Napoca, str. Universitatii nr. 2/23, telefon 0264595925, fax 0264431501, e-mail glob@globinvest.ro

Dumitru POP, reprezentant Departament Conformitate, dumitru.popo@globinvest.ro

Virginia MIRON, director general adjunct, virginia.miron@globinvest.ro

REGISTRU UNIC DE PETITII

Nr. de intrare si data petitiei		Numele si prenumele petentului, adresa, telefon, email	Identitatea petentului (Act de identitate, CNP, Adresa, numar de telefon, email)	Persoana responsabil a din cadrul entitatii (Nume, functie)	Persoana care a preluat petitia (Nume, Prenume, Functie)	Obiectul petitiei	Stadiul petitiei	Data solutionarii	Modul de solutionare a petitiei	Motivul pentru care petitia nu a fost solutionata favorabil (daca este cazul)	Prejudiciul invocat de petent (daca este cazul)	Observatii
Nr.	Data											

Numele:

Reprezentant Departament Conformitate,

Functia:

Semnatura:

Data:

Anexa 2

Formular INREGISTRARE PETITII	Cine a preluat petitia
Data: Nr. Inregistrare:	Nume Semnatura
Identitate petent	Persoana reclamata din cadrul SAI Globinvest SA
Nume si prenume CNP Adresa Telefon Email Calitatea	Nume Prenume
Obiectul petitiei	Prejudiciul invocat de petent (daca este cazul)
Modul de solutionare a petitiei	Data solutionare
Modalitate raspuns	Motivul pentru care petitia nu a fost solutionata favorabil (daca este cazul)