

## Procedura privind administrarea petitiilor

### Scop

Prezentul regulament are ca obiect reglementarea modului de soluționare a petițiilor primite de la clienți persoane fizice sau juridice ai S.A.I. STAR ASSET MANAGEMENT SA.

### Baza legala

REGULAMENT nr. 9/2015 privind procedura de soluționare de către entitățile reglementate și supravegheate de ASF, în baza Legii nr.297/2004 privind piața de capital și a Legii nr.74/2015, a petițiilor referitoare la activitatea acestora pe piața de capital

### Definiii

Petiția — **cererea, reclamația sau sesizarea prin care se aduc la cunoștința entității fapte de natură a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului**, formulată în scris și depusă la sediul entității, la sediile secundare ale acesteia ori la sediile distribuitorilor, după caz, transmisă prin poștă sau poșta electronică ori prin sistem on-line, prin intermediul căreia un petent sau împuternicitul legal 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 entitate în urma solicitărilor de informații primite de la petenți.

Petentul — persoană fizică sau juridică, client/investitor al entității, care depune o petiție către SAI STAR AM cu privire la serviciul și activitatea de investiții prestate în baza Legii nr. 297/2004

### Tratarea petițiilor

Tratarea petiției include următoarele activități:

- înregistrarea;
- informarea conducătorilor
- analiza propriu-zisă;
- prezentarea în scris a informației pentru pregătirea răspunsului;
- notarea în Registrul petițiilor a măsurilor întreprinse asupra petiției.

Modalitatea de depunere a petitiilor:

Petițiile se transmit către DI Craiciu Razvan – Reprezentant Compartiment Control Intern; e-mail: razvan.craiciu@sai-star.ro; telefon: 021 316 17 66, prin următoarele modalități:

- la sediul SAI STAR AM, la adresa Calea Floreasca, nr 91-111, Bl F1, Tronson 5, Et 1, Sector 1, București
- la sediul/sucursalele distribuitorului Banca Comercială Carpatica

- prin e-mail, la adresa [office@sai-star.ro](mailto:office@sai-star.ro)
- prin posta, la adresa Calea Floreasca, nr 91-111, Bl F1, Tronson 5, Et 1, Sector 1, Bucuresti
- prin fax, la numarul 021 316 17 66

Pentru solicitarea de informații cu privire la stadiul soluționării petițiilor adresate SAI STAR AM se pot folosi aceleasi date de contact.

#### Atentie!

Nu se inregistreaza petitiile/reclamatii primite prin telefon. In situatia in care petentul (asa cum este acesta definit mai sus) anunta telefonic o reclamatie, salariatul SAI STAR AM care a raspuns la telefon, ii va comunica, cu diplomatie, ca nu ii poate inregistra petitia/reclamatia sesizata telefonic si ii va comunica acestuia modalitatile de depunere a petitiei/reclamatiei in forma scrisa, precum si datele de contact (adresa postala, e-mail, fax).

Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petentului (nume, prenume, adresa, date contact) nu se iau în considerare și se clasează, cu mențiunea "LIPSA DATE PETENT".

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

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

- numele și prenumele sau denumirea petentului;
- domiciliul sau sediul acestuia;
- obiectul petiției și eventual suma contestată;
- precizarea motivelor pe care se întemeiază petiția.

Reprezentantul compartimentului de control intern al SAI STAR AM va ține un registru la sediul societății în care eventualele reclamații/petiții ale investitorilor pot fi înregistrate cu promptitudine.

Registrul S.A.I. STAR ASSET MANAGEMENT SA va fi ținut în format electronic. Registrul unic de petiții în format electronic va fi securizat prin implementarea unui mecanism care să garanteze nerepudierea înscrisurilor. Securizarea se face prin semnarea sa electronic de către reprezentantul compartimentului de control intern. La fiecare nouă înregistrare în Registrul unic de petiții se va genera un nou fișier securizat prin semnatura electronică, de către reprezentantul compartimentului de control intern. Istoricul fișierelor semnate electronic, cuprinzând istoricul înregistrărilor în Registrul unic de petiții, va fi păstrat în format electronic.

Registrul petițiilor 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 SAI Star AM 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;

Reprezentantul compartimentului de control intern are obligația să răspundă la fiecare petiție/reclamație primită de la petenți într-un limbaj simplu și ușor de înțeles, în termen de maximum 30 de zile de la data înregistrării acesteia, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

Răspunsul va fi formulat în scris, și va fi remis petentului la sediul societății, prin e-mail sau prin posta, conform solicitării și datelor de contact transmise de către petent.

În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, SAI Star AM va informa petentul cu privire la cauzele întârzierii și va preciza 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.

Atunci când este adoptată o soluție finală care nu răspunde/este în contradicție cu solicitarea/solicitățile petentului, Petentul se poate adresa organelor și autorităților competente (precum ASF sau alte organe ale statului – după caz) sau se pot utiliza modalitățile de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare.

În scopul apărării drepturilor investitorilor, ASF verifică modul de aplicare și de respectare a prevederilor Regulamentului 9/2015 și verifică modul de soluționare a petițiilor de către entități. În acest scop **SAI Star AM transmite trimestrial Autorității de Supraveghere Financiară o copie în format electronic a Registrului unic de petiții.**

Raportarea 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 raportări electronice, cât și în scris, și este semnată de conducerea societății și de reprezentantul compartimentului de control intern.

Pentru asigurarea transparenței modului de înregistrare și soluționare a petițiilor, **SAI Star AM are obligația de a transmite Autorității de Supraveghere Financiară rapoarte conținând 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.

Rapoartele vor fi transmise Autorității de Supraveghere Financiară trimestrial și anual, până în ultima zi a lunii următoare trimestrului, respectiv anului pentru care se face raportarea, semnate electronic cu semnătură electronică extinsă validă.

Data: 3 septembrie 2015