

## **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*, cu modificarile si completarile ulterioare,

Va informam ca aveti posibilitatea depunerii de petitii, in scris, cu privire la activitatea desfasurata de S.A.I. Capital Point S.A. 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 S.A.I. Capital Point S.A. situat in Mun. Bucuresti, Sector 1, Str. Buzesti nr. 76-80, etaj 7;
- Prin serviciul postal /curier, la sediul societatii de administrare S.A.I. Capital Point S.A. situat in Mun. Bucuresti, Sector 1, Str. Buzesti nr. 76-80, etaj 7, cod postal 011017;
- Pe adresele de email: [office@capitalpoint.ro](mailto:office@capitalpoint.ro) si [conformitate@capitalpoint.ro](mailto:conformitate@capitalpoint.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 (sau dupa caz: la sediile secundare ale acesteia ori la sediile distribuitorilor), transmisa prin posta sau posta electronica ori prin sistem on-line sau pe orice alta cale de comunicare care poate fi inregistrata pe un suport fizic sau optic (de exemplu: telefon), 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 (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 petitia, 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 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 S.A.I. Capital Point S.A..

Ulterior primirii petiției, veți primi, în scris, o notificare ce va confirma recepționarea de către noi a petiției dvs.

Răspunsul final cu privire la petiția dvs. va fi oferit în scris, la adresa de contact menționată în petiție, în termen de maximum 30 de zile de la data înregistrării petiției de către societatea noastră.

În cazul în care este necesară o cercetare mai amănunțită a situației, veți primi o notificare prin care veți fi înștiințat cu privire la cauzele întârzierii, precum și durata maximă în care urmează să primiți răspunsul final. Acest nou termen nu poate depăși cu mai mult de 15 zile termenul de 30 de zile acordat de la data înregistrării petiției.

În cazul în care soluția comunicată nu răspunde în totalitate solicitărilor dvs., aveți posibilitatea să utilizați modalitățile de soluționare alternativă a litigiilor prevăzute de dispozițiile legale în vigoare, respectiv medierea, concilierea sau arbitrajul sau vă puteți adresa organelor și autorităților competente, după caz:

- Autoritatea de Supraveghere Financiară;
- Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului;
- Instanțele de judecată competente în soluționarea litigiilor.

Potrivit prevederilor legale în vigoare (Ordonanța nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți și Regulamentul ASF nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității SAL-Fin, cu modificările și completările ulterioare) în calitate de consumatori, aveți dreptul de a apela la soluționarea alternativă a litigiilor și de a accesa procedurile de soluționare alternativă a litigiilor în cazul în care vă exprimați în mod expres și voluntar opțiunea de soluționare prin această metodă.

Pentru entitățile autorizate, reglementate și/sau supravegheate de ASF, consumatorii se pot adresa direct pentru soluționarea alternativă a litigiilor către Entitatea de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul financiar nonbancar denumită SAL-Fin care, ca singură entitate în domeniile în care ASF are competența, vine în întâmpinarea consumatorilor de servicii financiare non-bancare.

Misiunea SAL-Fin este de a organiza soluționarea extrajudiciară a litigiilor financiare non-bancare în materie de consum, interne și transfrontaliere, prin colaborare cu experți în domeniul financiar non-bancar (conciliatori), în mod echilibrat, într-un termen rezonabil și fără costuri pentru consumator, în funcție de procedura aleasă de părți prin care se poate propune sau se poate impune o variantă de soluționare a litigiului.

S.A.I. Capital Point S.A. nu poate refuza soluționarea litigiului în cadrul SAL-Fin în cazul în care consumatorul și-a exprimat opțiunea de soluționare în această modalitate.

Puteti solicita stadiul de soluționare a petitiilor la adresa de email: [office@capitalpoint.ro](mailto:office@capitalpoint.ro) și [conformitate@capitalpoint.ro](mailto:conformitate@capitalpoint.ro).

În vederea gestionării și soluționării petitiilor, S.A.I. Capital Point S.A. prelucrează datele cu caracter personal în conformitate cu prevederile Regulamentului general privind protecția datelor nr. 679/2016, precum și în conformitate cu cerințele legislației subsecvente în materie.

Pentru mai multe informații privind prelucrarea datelor cu caracter personal vă rugăm să consultați *Politica privind confidențialitatea prelucrării datelor cu caracter personal* disponibilă pe site-ul [www.capitalpoint.ro](http://www.capitalpoint.ro).