



Emitent		
Biroul Conformitate	PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A PETIȚIILOR	
Revizia: I*	Nr. 09/8161/04.08.2023	
Cod: BCO-PO-02		
	Aprobat, Consiliul de Administrație	Aprobat în ședința C.A. din data de 15.08.2023 prin Hotărârea nr. 23, art. 5
	Avizat, Președinte-Director General Sorin – Iulian Cioacă 	
	Vicepreședinte-Director General Adjunct Mihai Trifu 	

* Aprobat inițial în ședința CA din data de 09.12.2022, prin Hotărârea nr. 28



I. SCOPUL

Procedura stabilește modul de desfășurare a activității de monitorizare, verificare și aplicare a prevederilor legale incidente activității desfășurate în cadrul Infinity Capital Investments S.A. în scopul administrării prompte a petițiilor primite.

Prezenta procedură conține informații privind modalitățile de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor și este disponibilă personalului relevant al societății prin utilizarea unor canale interne adecvate.

II. DOMENIUL DE APLICARE

Procedura de soluționare a petițiilor se aplică de către structurile funcționale implicate în formularea răspunsurilor la petițiile primite de societate.

III. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

1) *Regulamentul nr. 9/2015* privind procedura de soluționare de către entitățile reglementate și supravegheate de Autoritatea de Supraveghere Financiară în baza Legii nr. 297/2004 privind piața de capital și a Legii nr. 74/2015 privind administratorii de fonduri de investiții alternative a petițiilor referitoare la activitatea acestora pe piața de capital cu modificările și completările ulterioare;

2) *Regulamentul nr. 4/2016* privind organizarea și funcționare a Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN), cu modificările și completările ulterioare.

IV. DEFINIȚII

- **petiție** - cererea, reclamația sau sesizarea prin care se aduc la cunoștința societății fapte de natură a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, formulată în scris și depusă la sediul societății sau la sediile secundare ale acesteia, după caz, transmisă prin poștă sau poștă electronică 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 de societate, la prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al F.I.A sau la informațiile furnizate de societate în urma solicitărilor de informații primite de la petenți;



- **petent** - persoana fizică sau juridică, client/investitor al societății, care depune o petiție către societate cu privire la serviciul și activitatea de investiții prestate în baza prevederilor legale în vigoare sau la prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al F.I.A. în valori mobiliare;

- **petiție soluționată favorabil** - petiție în legătură cu care au fost dispuse măsuri pentru remedierea situațiilor sesizate;

- **petiție soluționată nefavorabil** - petiție în legătură cu care nu au fost dispuse niciun fel de măsuri;

V. DESCRIEREA PROCEDURII

În vederea soluționării corespunzătoare și în termen legal a petițiilor care îi sunt adresate, Infinity Capital Investments S.A. are următoarele obligații:

- să păstreze o evidență a înregistrării fiecărei petiții, precum și a măsurilor luate pentru soluționarea acestora.

- să furnizeze petentului, la cerere sau la primirea unei petiții, informații scrise privind procesul intern de soluționare a petițiilor în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la data înregistrării documentului;

- să facă accesibile publicului la sediul propriu și pe website-ul societății, în mod permanent, procedura 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;

- să dețină și să mențină la sediul social 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, indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratură, prin poștă electronică; 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 societății 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;
- să răspundă la fiecare petiție 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.

Conducerea societății și ofițerul de conformitate sunt direct răspunzători de:

- buna organizare și desfășurare a activității de primire, înregistrare și soluționare a petițiilor;

- legalitatea soluțiilor adoptate;

- comunicarea soluțiilor adoptate în termen legal către petenți și către A.S.F., la solicitarea acesteia

Ofițerul de conformitate este responsabil de:

- supervizarea soluționării și gestionarea petițiilor primite;

- transmiterea pe bază de semnătură electronică și marcarea temporală a Registrului unic de petiții la A.S.F. în termenele și formularistica prevăzută de norma legală care reglementează această activitate.

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

Informații privind procedura de soluționare a petițiilor sunt disponibile pe site-ul propriu al societății www.infinitycapital.ro.

A. DERULAREA PROCESULUI DE PRIMIRE A PETIȚIILOR:

1. Primirea și înregistrarea petiției

Orice petiție primită va fi înregistrată în *Registrul general de intrări/ieșiri* din cadrul Infinity Capital Investments S.A. cu număr/dată/oră și datele de identificare ale petentului indiferent de modalitatea de transmitere a petiției.

Datele cu caracter personal din conținutul petițiilor vor fi prelucrate, conform Regulamentului nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date, numai în scopul pentru care au fost furnizate.

După această etapă, petiția va fi înregistrată în *Registrul unic de petiții*.



2. Verificarea și întocmirea Notei de analiză a petiției

Analiza aspectelor semnalate în cuprinsul petiției și documentarea pentru stabilirea veridicității acestora se face în colaborare cu toate structurile funcționale care pot furniza informații necesare soluționării petiției.

Nota de analiză a petiției și răspunsul formulat se înaintează către Conducerea Superioară pentru analiză și avizare. În funcție de complexitatea situației, Directorul General poate decide analizarea acestora de către Comitetul de Audit și/sau Consiliul de Administrație;

În situația în care aspectele sesizate în cuprinsul petiției necesită o cercetare mai amănunțită, Conducerea Superioară poate decide prelungirea termenului de soluționare cu maximum 15 zile, situație care va fi comunicată petentului;

3. Transmiterea către petent a răspunsului

Se face prin scrisoare recomandată, cu confirmare de primire, sau poștă electronică, în termenul legal, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nu. Răspunsul va cuprinde informații simple, clare și ușor de înțeles, sau după caz, stadiul soluționării petiției ori modalitățile alternative de soluționare.

Petenții pot transmite petiții și solicita informații cu privire la stadiul soluționării acestora la adresa de email petitii@infinitycapital.ro.

Atunci când este adoptată o soluție finală care nu răspunde/este în contradicție cu solicitarea/solicitările petentului, este obligatoriu ca societatea să își susțină în scris punctul de vedere, oferind explicații detaliate privind măsurile adoptate, și să informeze 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.

În condițiile primirii și înregistrării unei petiții, societatea va transmite către A.S.F., la solicitarea acesteia, în termen de 5 zile de la primirea solicitării sau în termenul precizat în mod expres în aceasta, toate informațiile și documentele avute la dispoziție pentru soluționarea respectivei petiții.

A acționarilor societății nu le sunt impuse restricții în exercitarea drepturilor lor, inclusiv dreptul la petiție.

Nu va fi considerată *petiție*, sesizarea care:

- privește alte activități decât cele desfășurate de către societate conform Actului constitutiv, ori
- are ca temei semnalarea unor fapte/acțiuni ale unor persoane din afara societății, ori
- are ca temei activitățile unei alte entități față de care societatea nu are nicio răspundere juridică sau de reglementare.



Reclamațiile telefonice care nu sunt urmate de depunerea/transmiterea unei petiții transmise în scris sau electronic, prin intermediul unei adrese de email, nu vor fi considerate petiții și drept urmare nu vor fi înregistrate în Registrul unic de petiții, fiind clasate, cu menționarea motivului clasării. Același tratament va fi aplicat și petițiilor anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petentului

În cazul în care un petent adresează societății mai multe petiții, sesizând aceeași problemă, acestea se vor conexe, petentul urmând să primească un singur răspuns care trebuie să facă referire la toate petițiile primite.

Dacă, după trimiterea răspunsului se primește o nouă petiție de la același petent, cu același conținut, aceasta se clasează, la numărul inițial făcându-se mențiune despre faptul că s-a răspuns. Pentru aceasta se va întocmi Referatul de clasare a petiției conform Anexei nr. 1 la prezenta procedură.

În scopul apărării drepturilor investitorilor, Autoritatea de Supraveghere Financiară verifică modul de aplicare și de respectare a prevederilor legale și poate verifica modul de soluționare a petițiilor de către societate. În acest scop, Infinity Capital Investments S.A. transmite trimestrial Autorității de Supraveghere Financiară o copie în format electronic a Registrului unic de petiții.

Pentru asigurarea transparenței modului de înregistrare și soluționare a petițiilor, ofițerul de conformitate va transmite la A.S.F. trimestrial și anual, până la sfârșitul lunii următoare încheierii trimestrului, respectiv anului, rapoartele cuprinse în anexele 1 și 2 ale Regulamentului A.S.F. nr. 9/2015 cu modificările ulterioare.

B. ALTERNATIVE DE SOLUȚIONARE A LITIGIILOR

În conformitate cu prevederile legale, alte modalități de soluționare alternativă a litigiilor la care persoanele interesate pot apela sunt: *Arbitrajul, Medierea, SAL-Fin*.

SAL-FIN pentru piața financiară nonbancară este înființată de către Autoritatea de Supraveghere Financiară ca entitate de soluționare alternativă a litigiilor dintre un comerciant ce desfășoară activități în România și se supune autorizării reglementării și/sau supravegherii A.S.F., după caz, și un consumator rezident în Uniunea Europeană.

SAL-FIN este singura entitate de soluționare alternativă a litigiilor în domeniile în care A.S.F. are competență, care organizează și administrează proceduri SAL prin care se propune sau impune, după caz, o soluție părților.

Pentru soluționarea unui litigiu cu un profesionist/comerciant prin aplicarea procedurii SAL-Fin, petentul trebuie să își exprime această opțiune în mod voluntar și să se adreseze SAL-Fin în scris, direct la sediul SAL-Fin, prin poștă sau prin mijloace electronice de comunicare. Orice petent are dreptul de a se adresa SAL-Fin, în conformitate cu dispozițiile



Regulamentului A.S.F. nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar non bancar și a O.G. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți.

Infinity Capital Investments S.A., ca entitate autorizată, reglementată și supravegheată de către A.S.F, va informa petentul, inclusiv prin publicarea pe site-ul propriu, cu privire la dreptul acestuia de a apela la soluționarea alternativă a litigiilor, potrivit normelor legale în vigoare, precum și cu privire la condițiile de accesare a procedurilor de soluționare a litigiilor.

VI. RESPONSABILITĂȚI

- Primire/Înregistrare intrare: Biroul Relații Publice/Registratura Generală;
- Înregistrare Registrul Unic de Petiții: Biroul Conformitate;
- Formulare răspuns: Structuri funcționale care dețin informații/documente cu trimitere la aspectele sesizate în cooperare cu Biroul Conformitate;
- Avizare răspuns: Conducerea Superioară și Comitetul de Audit/Consiliul de Administrație, dacă este cazul;
- Transmitere răspuns: Biroul Conformitate;
- Referat de clasare: Biroul Conformitate, dacă este cazul.

VII. REVIZUIRE PROCEDURĂ

Procedura va fi revizuită anual și ori de câte ori apar modificări ale cadrului legal referitor la această activitate, va fi aprobată de către Consiliul de Administrație și va fi publicată pentru informarea investitorilor pe site-ul societății: www.infinitycapital.ro.

ÎNTOCMIT

Ofițer de conformitate

Bălan Viorica

AVIZAT

Direcția Juridică

Mirela Dănescu



Referat de clasare a petiției

Infiniy Capital Investments S.A.	Nesecret Nr. Din Exemplar nr.
	Aprob Director General, Director General Adjunct,

Vă prezint, alăturat, petiția numitului/numitei..... din (adresa de corespondență).....
....., înregistrată cu nr. din, prin care se solicită:

.....

.....

Infiniy Capital Investments S.A. a fost formulat și transmis răspuns la Petiția primită de la numitul/numita..... prin Adresa nr. ... /

În conformitate cu prevederile Procedurii interne de soluționare a petițiilor, aprobată de către Consiliul de Administrație și aplicabilă la data prezentei, vă rog să aprobați clasarea lucrării.

Ofițer de Conformitate

