

## SOLUTIONAREA PETITIILOR

SAI Patria Asset Management SA (SAI Patria) face accesibil prezentul document atat la sediul propriu, cat și pe pagina oficiala de internet, în mod permanent.

**Petitia** reprezinta cererea, reclamatia sau sesizarea prin care se aduce la cunoștința SAI Patria fapte de natură a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, formulată în scris si depusă la sediul SAI Patria, după caz, transmisă prin poștă sau posta electronică ori prin sistem on-line, prin intermediul căreia un petent sau împuternicitii legali ai acestuia, care actionează exclusiv în numele petentului si fără un interes comercial propriu, își exprimă nemulțumirea cu privire la serviciul si activitatea de investitii prestate de catre SAI Patria, la prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al O.P.C. sau la informațiile furnizate de entitate în urma solicitărilor de informații primite de la petenți.

Toate petitiile sunt trate in mod egal si nu sunt impuse restrictii in exercitarea drepturilor investitorilor.

Petentii au dreptul de a primi, fie la solicitarea expresa, fie cu ocazia inaintarii unei petitii, informații scrise privind procesul intern de soluționare a petițiilor.

Solutionarea petitiilor poate sa fie *favorabila* (au fost dispuse masuri in vederea remedierii situatiilor sesizate) sau *nefavorabila* (nu sunt dispuse niciun fel de masuri).

Exista posibilitatea solutionarii alternative a diferendelor, si anume:

1. *Medierea*. Pentru soluționarea diferendelor pe cale amiabilă, petentii, pot apela la serviciile unui mediator, a căror activitate este reglementată prin Legea nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator.
2. *Autoritati publice: Autoritatea de Supraveghere Financiara (ASF) sau Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC)*. Investitorii se pot adresa oricareia dintre autoritatile mentionate in vederea solutionarii petitiei. Termenul maximum de raspuns este de 30 (treizeci) de zile de la data primirii petitiei de catre autoritatea destinatară.

*Datele de contact* necesare în cazul solicitării de informații cu privire la stadiul soluționării petițiilor sunt:

Nicodinescu Flori – Reprezentant Control Intern/Compliance Officer

Tel/Fax: 021 222 8749

Email: [flori.nicodinescu@patriafonduri.ro](mailto:flori.nicodinescu@patriafonduri.ro)

## Modalitatea de transmitere/solutionare a petitiilor

Investitorii SAI Patria pot transmite petitiile prin oricare dintre urmatoarele modalitati:

- prin posta sau personal la sediul companiei din Strada Pipera, nr. 42, etaj 7, Sector 2, Bucuresti;
- prin email la adresa [office@patriafonduri.ro](mailto:office@patriafonduri.ro)
- prin fax la numarul 021 222 8749

Petitia trebuie sa contina urmatoarele informatii:

- Calitatea persoanei care formuleaza petitia (titular/imputernicit).
- Interesul celui care formuleaza petitia.
- Informatiile necesare in vederea stabilirii motivului pentru care a fost inaintata petitia (faptele de natură a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, motivul nemulțumirii cu privire la (i) serviciul si/sau activitatea de administrare de investitii sau (ii) informațiile furnizate de entitate în urma solicitărilor de informații primite de la petenți.
- identitatea și datele de contact ale persoanei/persoanelor către care trebuie să fie transmise petițiile

Nicodinescu Flori – Reprezentant Control Intern/Compliance Officer

Tel/Fax: 021 222 8749

Email: [flori.nicodinescu@patriafonduri.ro](mailto:flori.nicodinescu@patriafonduri.ro)

Din momentul primirii petitei, termenul de raspuns este de 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, petentul va trebui sa fie informat cu privire la cauzele întârzierii/stadiul de solutionare a petitei, iar termenul final de raspuns nu poate depăși cu mai mult de 15 zile termenul de 30 de zile de la înregistrarea petitei.

Persoanele responsabile vor raspunde la fiecare petiție primită într-un limbaj simplu și ușor de înțeles.

In conditiile in care petentul nu primeste un raspuns in termenul mentionat mai sus, sau este nemulțumit de raspunsul primit, are dreptul de a se adresa Autoritatii de Supraveghere Financiara in vederea solutionarii diferendului.