



## **Societate de Servicii de Investiții Financiare, România**

---

Stimate client,

Petiția reprezintă cererea, reclamația sau sesizarea prin care se aduc la cunoștința **SSIF Estinvest** fapte de natură a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului (persoană fizică sau juridică, client/investitor al Estinvest) și prin intermediul căreia acesta își exprimă nemulțumirea cu privire la serviciul și activitatea de investiții prestate de **Estinvest**.

Toate petițiile sunt și vor fi tratate în mod egal și nu sunt impuse restricții în exercitarea drepturilor petenților. Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare ale petentului nu se iau în considerare și se clasează.

### ***Cum puteți să transmiteți o petiție:***

Petiția poate fi formulată în scris și depusă la sediul **S.S.I.F. Estinvest S.A.**, sediile secundare, transmisă prin poștă sau poștă electronică.

Datele de contact unde pot fi transmise petițiile sunt:

- Estinvest S.A., Strada Republicii nr.9, Focșani, județul Vrancea, 620018, România
- Nr fax: (40237) 23 74 71
- E-mail: [conformitate@estinvest.ro](mailto:conformitate@estinvest.ro); [esin@estinvest.ro](mailto:esin@estinvest.ro)
- Site: [www.estinvest.ro/informatiilegale/petitii](http://www.estinvest.ro/informatiilegale/petitii)

Petițiile se transmit în atenția Compartimentului Conformitate.

### ***Ce trebuie să cuprindă petiția:***

Orice persoană fizică sau juridică având calitatea de client/investitor al Estinvest care se consideră lezată în drepturile sale, prevăzute în reglementările legale sau în contractul încheiat cu S.S.I.F., se poate adresa Estinvest cu o petiție în acest sens, care va trebui să cuprindă următoarele elemente :

1. numele și prenumele sau denumirea petentului;
2. domiciliul/adresa de corespondență sau sediul petentului;
3. obiectul petiției/interesul în cauză (serviciul / activitatea / persoana reclamată sau informațiile furnizate), detaliate în mod clar, precum și prejudiciul considerat a fi cauzat;
4. motivul pe care se întemeiază petiția;
5. numele persoanei către care trebuie formulat răspunsul, în situația în care acesta se va adresa unei alte persoane decât celei care formulează petiția;
6. adresa la care va fi expediat răspunsul Estinvest;
7. data formulării petiției;
8. semnătura petentului.

Petiția va fi însoțită în mod obligatoriu, de următoarele documente :

1. copie document de identitate valabil (carte de identitate/ pasaport)/CUI;
2. procură notarială, precum și actul de identitate al petentului, în situația în care petiția este formulată prin împuternicit.

În cazul persoanelor juridice se vor preciza denumirea petentului, CUI-ul, sediul social și datele de identificare ale reprezentantului. Se va atașa și copia actului de identitate al reprezentantului legal.

Numai petițiile astfel formulate vor fi luate în considerare și înregistrate în Registrul unic de petiții.

Clientul se mai poate adresa autorității competente a pieței de capital – Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF) – București, Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, cod postal 050092, office@asfromania.ro – în cadrul căreia s-a înființat Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar(SAL-FIN), constituită în baza Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți.

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

Soluționarea litigiilor ce pot apărea între consumatori și entitățile pieței de capital autorizate, reglementate și/sau supravegheate de ASF este realizată de către unul dintre conciliatorii independenți și imparțiali înscrși în Corpul Conciliatorilor. Acesta este constituit din persoane fizice, cu pregătire și experiență profesională atât în domeniul piețelor financiare non-bancare, cât și al soluționării litigiilor pe căi alternative.

*Procedura de soluționare prin propunerea unei soluții* reprezintă soluționarea unui litigiu sub supravegherea și îndrumarea unui conciliator din cadrul SAL-Fin, ce survine ca urmare a propunerilor făcute de acesta, a sugestiilor și concesiilor la care părțile se înțeleg în vederea soluționării litigiului în cadrul SAL-Fin.

*Procedura soluționării alternative a litigiilor prin impunerea unei soluții* în cadrul SAL-Fin ia sfârșit prin pronunțarea unei hotărâri de impunere. Hotărârile care nu sunt atacate în termen de 15 zile calendaristice de la data comunicării constituie de drept titlu executoriu.

SAL-Fin informează părțile cu privire la derularea și consecințele alegerii uneia dintre procedurile de soluționare. Consumatorul este cel care decide derularea procedurii aleasă, iar SAL-Fin va informa comerciantul cu privire la constituirea și rezolvarea cererii.

**Accesul la acest tip de serviciu** se realizează de către consumator **în mod gratuit** prin exprimarea voluntară a acestei opțiuni în scris, direct la sediul SAL-Fin, prin poștă sau prin mijloace electronice de comunicare, făcând însă dovada că a încercat în prealabil să soluționeze litigiul direct cu comerciantul în cauză. În cazul în care pentru soluționarea litigiului sunt necesare expertize tehnice, traduceri legalizate și apostilate sau alte probe, costul acestora este suportat de partea din litigiu care le solicită.

#### **Soluționarea cererii:**

Estinvest va răspunde la fiecare petiție primită în termen de maxim 30 de zile de la data înregistrării acesteia. În cazul în care aspectele sesizate în urma petiției necesită o cercetare mai amănunțită, petentul va fi informat cu privire la cauzele întârzierii, iar termenul în care petiția va fi soluționată nu poate depăși cu mai mult de 15 zile termenul de 30 de zile de la înregistrarea petiției.

În situația în care același petent formulează mai multe petiții în cadrul termenului legal de soluționare al primei petiții, sesizând aceeași problemă sau probleme aflate în strânsă legătură între ele, acestea se vor conexa, petentul urmând să primească un singur răspuns, în care se face referire la toate petițiile primite.

Potentul are dreptul să fie informat, la cerere, cu privire la stadiul de soluționare a petițiilor. Adresa de e-mail și numărul de telefon unde se pot solicita informații despre stadiul rezolvării petițiilor sunt permanent accesibile la sediu și pe site-ul societății [www.estinvest.ro](http://www.estinvest.ro), astfel:

- e-mail: [esin@estinvest.ro](mailto:esin@estinvest.ro)
- telefon: (40237) 23 89 00

Vă mulțumim,  
Echipa Estinvest