

## DESCRIERE POLITICA PRIVIND TRATAREA PLÂNGERILOR

### I. TERMENI GENERALI

Fagura Finance S.R.L., o societate cu răspundere limitată, organizată și funcționând în conformitate cu legile din România, având sediul social în București, Sectorul 1, Strada Sevastopol nr. 24, etaj 5, biroul 11, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/8030/04.05.2021, având cod unic de înregistrare 44221810 (denumită în continuare „**Fagura**”), operează platforma de finanțare participativă „Fagura” („**Platforma**”) prin intermediul căreia Fagura prestează servicii de finanțare participativă, respectiv facilitarea acordării de împrumuturi între investitori și dezvoltatorii de proiecte înregistrați în Platformă și utilizatori și care beneficiază de serviciile noastre („**Utilizatorii**”).

În situația în care un Utilizator are o nemulțumire cu privire la serviciile de finanțare participativă prestate de Fagura, respectiv consideră că Fagura furnizează serviciul de finanțare participativă într-un mod necorespunzător și/sau încalcă drepturile și interesele legitime ale Utilizatorului, acesta poate transmite o plângere către Fagura.

Prin politica privind tratarea plângerilor („**Politica**”) Fagura, stabilește cadrul pentru tratarea plângerilor înaintate de către Utilizatori, fie aceștia investitori sau dezvoltatori de proiecte, incluzând (dar fără a se limita la): procedura de înregistrare și examinare a plângerilor, transmiterea răspunsurilor, precum și orice alte acțiuni și/sau proceduri întreprinse în procesul de tratare al plângerilor.

Politică a fost întocmită în conformitate cu Regulamentul (UE) 2020/1503 al Parlamentului European și al Consiliului din 7 octombrie 2020 privind furnizorii europeni de servicii de finanțare participativă pentru afaceri și de modificare a Regulamentului (UE) 2017/1129 și a Directivei (UE) 2019/1937 („**Regulamentul 1503**”).

Politica se aplică:

- plângerilor privind serviciile de finanțare oferite de Fagura prin intermediul Platformei;
- plângerilor privind contractele încheiate de Utilizator cu Fagura, în măsura în care acestea sunt legate de serviciile de finanțare participativă prestate de către Fagura.

Politica nu se va aplica cererilor referitoare la îndeplinirea obligațiilor sau înțelegerilor contractuale dintre investitori și dezvoltatorii de proiecte, cererilor privind executarea obligațiilor contractuale, precum și plângerilor cu privire la activitățile Fagura care nu sunt legate de serviciile de intermediere și finanțare participativă realizate de Fagura prin intermediul Platformei.

În cadrul aplicării procedurii de examinare și soluționare a plângerilor prevăzută prin Politică, Fagura va respecta cerințele impuse de legislația aplicabilă ce reglementează protecția datelor cu caracter personal, descrisă în Politică privind protecția datelor cu caracter personal disponibilă în pagina <https://fagura.ro/privacy-policy/>

### II. DEPUNEREA PLÂNGERII

Orice plângere trebuie să fie depusă de Utilizator în termen de maxim de 90 de zile de la data descoperirii presupusei încălcări a drepturilor sale, prin completarea modelului standard din Anexa nr. 1, prin e-mail, la adresa: [info@fagura.ro](mailto:info@fagura.ro).

Nu vor fi acceptate plângerile orale făcute de către Utilizatori, aceștia fiind îndemnați să revină cu o plângere ce respectă condițiile stabilite prin Politică.

Vor fi considerați „**Reclamanți**” în sensul prezentei Politici toți Utilizatorii care înregistrează o plângere prin modalitățile și în condițiile prevăzute în Politică.

Fagura asigură Reclamanților că nu va percepe nicio taxă pentru gestionarea și soluționarea plângerilor formulate de aceștia.

### **III. CONȚINUTUL ȘI FORMA PLÂNGERII**

Plângerea trebuie să fie comunicată către Fagura în limba română sau engleză și să includă cel puțin următoarele informații:

- numele complet al Reclamantului (în cazul persoanelor fizice) sau denumirea exactă a Reclamantului (în cazul persoanelor juridice);
- adresa Reclamantului precum și adresa exactă unde Fagura trebuie să transmită răspunsul la plângere și modalitatea solicitată de răspuns (e-mail sau adresa poștală);
- referința finanțarea și/sau contractul la care se referă plângerea;
- o descriere de ansamblu cât mai completă și clară a circumstanțelor care stau la baza plângerii;
- argumentele și motivele pe care Reclamantul își întemeiază plângerea;
- data faptelor care au generat plângerea;
- semnătura Reclamantului (inclusiv, prin semnătura electronică calificată sau autentificarea pe Platformă);
- numărul de telefon și adresa de e-mail (necesare în situația în care Fagura va solicita completarea plângerii sau documentelor justificative).

Reclamantul trebuie să atașeze plângerii toate documentele care confirmă argumentele și cerințele sale. În cazul în care Utilizatorul depune plângerea în calitate de reprezentant, aceasta trebuie să fie însoțită de o împuternicire valabilă sau un alt document care să confirme puterea de reprezentare a delegatului/reprezentantului, care îi conferă acestuia dreptul să depună respectiva plângere în numele Utilizatorului.

În situația în care plângerea nu respectă cerințele prevăzute de prezenta secțiune III, Fagura nu va lua în considerare respectiva plângere și va notifica Reclamantul să completeze și/sau modifice plângerea în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la recepția notificării. Dacă Reclamantul nu completează / modifică plângerea în termenul indicat, aceasta nu va fi luată în considerare de către Fagura.

Fagura va notifica Reclamantul dacă plângerea nu este inteligibilă sau dacă aceasta se bazează pe documente care nu sunt disponibile gratuit, și îi va pune în vedere acestuia să modifice plângerea și/sau să prezinte orice document lipsă.

În situația în care o plângere identică este înregistrată repetat la Fagura de către același Reclamant pe același temei, Fagura nu va examina plângerea repetată.

Plângerile anonime nu sunt acceptate și nu vor fi luate în considerare.

### **IV. PROCEDURA DE EXAMINARE ȘI SOLUȚIONARE**

Examinarea prealabilă. Fagura a desemnat un angajat responsabil care va recepționa plângerile și le va înregistra în conformitate cu procedura stabilită la secțiunea VI („**Persoana desemnată**”).

Datele de identificare și datele de contact ale Persoanei desemnate sunt menționate în Anexa nr. 2 la Procedură.

La primirea plângerilor transmise către Fagura Persoana desemnată evaluează dacă plângerea este conformă cu cerințele de formă și conținut menționate la secțiunea III, respectiv plângerea să aibă forma scrisă și conținutul prevăzut în Anexa nr. 1 și dacă a fost transmisă de Utilizator în termenul indicat la Secțiunea II de mai sus.

Persoana desemnată va răspunde Reclamantului în termen de 10 (zece) zile lucrătoare, la adresa de e-mail menționată în plângere faptul că plângerea este conformă cu cerințele prevăzute și va fi analizată în conformitate cu Politica. În caz contrar, va notifica Reclamantul, la adresa de e-mail menționată în cuprinsul plângerii să aibă în vedere cerințele privind transmiterea plângerilor către Fagura.

Confirmarea de primire a unei plângeri va conține următoarele:

- (i) identitatea și detaliile de contact, inclusiv adresa de e-mail și numărul de telefon, ale persoanei sau departamentului căruia Reclamantul îi poate adresa orice întrebare legată de plângerea depusă;
- (ii) termenul în care o decizie cu privire la plângere va fi notificată Reclamantului (30 de zile din ziua înregistrării plângerii care poate fi prelungit cu încă 15 zile în cazul în care este necesară consultanță specializată pentru soluționarea plângerii).

Examinarea propriu-zisă. Persoana desemnată va fi responsabilă și pentru tratarea plângerilor, respectiv colectarea informațiilor relevante pentru plângerile înregistrate, examinarea plângerilor, luarea deciziilor și pregătirea răspunsurilor pentru utilizatori.

Persoana desemnată care examinează plângerea va avea și următoarele sarcini:

- evaluează conformitatea plângerii;
- colectează și evaluează toate documentele și datele referitoare la plângere;
- analizează și evaluează plângerile anterioare ale Reclamantului (dacă există);
- evaluează informațiile suplimentare disponibile și relevante pentru soluționarea plângerii;
- ține legătura cu Reclamantul (după caz).

Dacă în opinia Persoanei desemnate este necesară colectarea unor documente sau informații suplimentare pentru soluționarea corectă a plângerii, aceasta este obligată să notifice imediat Reclamantul.

Fagura va acorda Reclamantului un termen de 5 (cinci) zile calendaristice în vederea modificării, respectiv completării plângerii.

Persoana desemnată analizează conținutul plângerii și stabilește dacă aceasta necesită consultanță specializată în vederea soluționării acesteia.

Soluționarea plângerii. Fagura se angajează să soluționeze orice plângere în conformitate cu prevederile Regulamentului 1503, tratându-le cu promptitudine, eficiență și într-un mod echitabil.

Persoana desemnată întocmește un răspuns la orice plângere în conformitate cu circumstanțele stabilite în cursul examinării plângerii și, dacă este cazul, ia una dintre următoarele decizii:

- respinge plângerea;
- admite parțial plângerea;
- admite integral plângerea.

Dacă declarațiile furnizate în plângere sunt justificate, Fagura va oferi o soluție adecvată în vederea restabilirii drepturilor încălcate sau va oferi o altă soluție adecvată pentru Reclamant.

Dacă Fagura va respinge parțial sau integral plângerea, Persoana desemnată va furniza răspunsul Reclamantului însoțit de o motivare a deciziei și de informațiile relevante referitoare la opțiunile pe care le are Reclamantul.

În cazul în care plângerea se referă la acțiunile și/sau omisiunile Persoanei desemnate, precum și la rudele sale apropiate ce sunt angajate în cadrul Fagura, sau există orice alte circumstanțe care pot cauza un conflict de interese, Persoana desemnată notifică organul de administrare al Fagura, care va desemna un alt angajat în vederea soluționării plângerii.

Dacă Fagura nu răspunde la plângerea Reclamantului după expirarea termenului de **30 de zile din ziua înregistrării plângerii** sau Reclamantul nu este satisfăcut de soluția oferită de Persoana desemnată (acționând în numele Fagura), Reclamantul poate introduce o plângere la Autoritatea de Supraveghere Financiară, denumită în continuare A.S.F, autoritatea competentă în conformitate cu prevederile art. 38 al Regulamentului 1503, la următoarea adresă de e-mail [office@asfromania.ro](mailto:office@asfromania.ro) sau accesând site-ul <https://asfromania.ro/ro/>.

Reclamantul are posibilitatea de a transmite o solicitare scrisă de renunțare la plângere oricând în termenul de examinare al plângerii, caz în care procedura de examinare va fi încheiată și consemnată în registrul de evidență al plângerilor.

## **V. TERMENUL ȘI METODA DE RĂSPUNS**

Fagura va soluționa plângerile Utilizatorului în termen de **30 de zile din ziua înregistrării** plângerii.

Dacă pentru soluționarea plângerii ar trebui să fie implicați consultanți specializați, aceasta va fi soluționată cel târziu în termen de 45 de **zile din ziua înregistrării** plângerii.

Dacă plângerea nu a putut fi soluționată din motive întemeiate și obiective în termen de 30 de zile din ziua înregistrării plângerii, Reclamantul va fi notificat prin e-mail cu privire la motivele prelungirii și la data limită la care Fagura va transmite răspunsul. Aceasta din urmă nu poate depăși un termen de 15 de la data la care au încetat motivele întemeiate ce au împiedicat soluționarea plângerii.

Fagura va răspunde în scris tuturor plângerilor prin e-mail sau la adresa poștală furnizată în cuprinsul plângerii, în funcție de modalitatea aleasă de către Reclamant.

## **ÎNREGISTRAREA ȘI PĂSTRAREA PLÂNGERILOR**

Fagura va păstra, în format electronic, o evidență a tuturor plângerilor transmise împreună cu toate documentele atașate acestora (dacă este cazul), răspunsul oferit de către Fagura, precum și orice

alte informații relevante soluționării plângerii, pentru o perioadă de 5 (cinci) ani în vederea îndeplinirii cerințelor stabilite prin Regulamentul 1503.

Registrul de evidență al plângerilor va include informațiile menționate în Anexa nr. 3.

## **VI. DISPOZIȚII FINALE**

Politica poate fi retrasă, modificată și/ sau completată în conformitate cu cerințele prevăzute în Regulamentul 1503.

Reclamantul va avea acces la toate informațiile necesare referitoare la Politică, aceasta fiind disponibilă pe website-ul Fagura la următoarea adresă web, respectiv în aplicația mobilă Fagura: <https://fagura.ro/politica-reclamatii/>

**Fagura Finance S.R.L.**  
**Prin Administrator Unic**  
**Tudor Darie**



---

Semnat la 06.07.2023

**ANEXA NR. 1****Formular standard de plângere****1.a Date personale ale Reclamantului:**

NUME / DENUMIREA SOCIETĂȚII	PRENUME	NUMĂR DE ÎNREGISTRARE ȘI LEI (DACĂ ESTE DISPONIBIL)

ADRESA: STRADA, NUMĂR, ETAJ (pentru sediul societăților)	COD POȘTAL	ORAȘ	ȚARĂ

NUMĂR DE TELEFON	E-MAIL

**1.b Detalii de contact (dacă sunt diferite de 1.a):**

NUME / DENUMIREA SOCIETĂȚII	PRENUME

ADRESA: STRADA, NUMĂR, ETAJ (pentru sediul societăților)	COD POȘTAL	ORAȘ	ȚARĂ

NUMĂR DE TELEFON	E-MAIL

**2.a Date personale ale reprezentantului legal (dacă este cazul) (o împuternicire sau alt document oficial, inclusiv documentul de numire al reprezentantului):**

NUME	PRENUME/ DENUMIREA SOCIETĂȚII	NUMĂR DE ÎNREGISTRARE ȘI LEI (DACĂ ESTE DISPONIBIL)

ADRESA: STRADA, NUMĂR, ETAJ (pentru sediul societăților)	COD POȘTAL	ORAȘ	ȚARĂ

ADRESA: STRADA, NUMĂR, ETAJ (pentru sediul societăților)	COD POȘTAL	ORAȘ	ȚARĂ

**2.b Detalii de contact (dacă sunt diferite de 2.a):**

NUME / DENUMIREA SOCIETĂȚII	PRENUME

ADRESA: STRADA, NUMĂR, ETAJ (pentru sediul societăților)	COD POȘTAL	ORAȘ	ȚARĂ

NUMĂR DE TELEFON	E-MAIL

### 3. Informații despre plângere

3.a Referința completă a investiției și / sau acordului la care se referă plângerea (adică numărul de referință al investiției, numele dezvoltatorului de proiect / societății și / sau proiectului de finanțare participativă, alte referințe ale tranzacțiilor relevante ...)

--

3.b Un rezumat al conținutului plângerii (vă rugăm să specificați clar obiectul plângerii)

Vă rugăm să furnizați documentație care să susțină faptele menționate.

--

3.c Data faptelor care au generat plângerea

--

3.d Daune, pierderi sau prejudicii cauzate (acolo unde este cazul)

--

3.e Alte comentarii sau informații relevante (acolo unde este cazul)

--

(locul)

\_\_\_\_\_

SEMNĂTURA

\_\_\_\_\_

(data)

\_\_\_\_\_

### RECLAMANT / REPREZENTANT LEGAL

Documentația furnizată (vă rugăm să bifați caseta corespunzătoare):

Procură sau alt document relevant	<input type="checkbox"/>
Copie a documentelor contractuale ale investițiilor la care se referă plângerea	<input type="checkbox"/>
Alte documente care susțin plângerea:	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>

**ANEXA NR. 2**

**DATELE PERSOANEI DESEMNAȚE PENTRU PRIMIREA ȘI ÎNREGISTRAREA PLÂNGERILOR**

**Nume și prenume:** Alexandru Pelin

**Date de contact:**

**Email:** [info@fagura.ro](mailto:info@fagura.ro)



