



PROCEDURA DE SOLUTIONARE A PETITIILOR REFERITOARE LA ACTIVITATEA PE PIATA DE CAPITAL

1. Prezenta procedura stabileste, implementeaza si mentine in mod transparent reguli privind administrarea rezonabila si prompta a petitiilor primite de la clientii Alpha Bank Romania SA cu privire la activitatea prestata in baza Legii nr. 126/2018 privind pietele de instrumente financiare si precizeaza modul de pastrare a evidentelor si inregistrarilor fiecarei petitii si a masurilor luate pentru solutionarea acestora.
2. Directia Conformitate asigura supervizarea solutionarii si gestionarii petitiilor clientilor in legatura cu activitatile pe piata de capital.
3. In cadrul Directiei Conformitate este constituit un registru unic in care petitiile clientilor referitoare la serviciile/activitatile de investitii prestate de Banca sunt inregistrate cu promptitudine.
4. Registrul unic al petitiilor contine cel putin urmatoarele informatii:
 - a. numarul petitiei;
 - b. data petitiei;
 - c. identitatea petentului, inclusiv adresa, numarul de telefon, e-mail si serviciul/activitatea prestat(a) la care se refera;
 - d. numele, prenumele si functia persoanelor din cadrul Bancii la adresa carora s-a formulat petitia sau carora petentul li s-a adresat pentru prestarea serviciului/activitatii respectiv(e);
 - e. obiectul petitiei;
 - f. stadiul petitiei;
 - g. data si modul de solutionare a petitiei;
 - h. motivul pentru care petitia nu a fost solutionata favorabil (daca este cazul);
 - i. prejudiciul invocat de petent (daca este cazul);
 - j. observatii.
5. Registrul unic al petitiilor se pune in orice moment la dispozitia Autoritatii de Supraveghere Financiara, la solicitarea acesteia.
6. Termenul de rezolvare a petitiei nu poate depasi 30 de zile de la data inregistrarii acesteia. In situatia in care aspectele sesizate prin petitie necesita o cercetare mai amanuntita, petentul va fi informat cu privire la cauzele intarzierii si cu privire la termenul in care va fi solutionata petitia si care nu poate depasi cu mai mult de 15 zile termenul de 30 de zile de la inregistrarea petitiei.
7. Unitatile implicate in furnizarea serviciilor si activitatilor de investitii ale Bancii sunt obligate sa ia la cunostinta si sa respecte prevederile prezentei proceduri interne.
8. Prezenta procedura se completeaza cu Politica privind reclamatii primite de catre Banca.
9. Orice modificare si revizuire intervenite in continutul prezentei proceduri este adusa de indata la cunostinta angajatilor Bancii.