



## **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 (ABR) cu privire la activitatea prestata in baza Legii nr. 297/2004 privind piata de capital si, precizeaza modul de pastrare a evidentelor si inregistrarii fiecarei petitii si a masurilor luate pentru solutionarea acestora.
2. Ofiterul de conformitate din cadrul Directiei Conformitate cu atributii de control intern este responsabil de supervizarea solutionarii si de gestionarea petitiilor.
3. Ofiterul de conformitate din cadrul Directiei Conformitate cu atributii de control intern tine un registru la sediul social/central in care petitiile clientilor vor fi 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 ABR 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 este pus in orice moment la dispozitia ASF, la solicitarea acesteia.
6. Fiecare petitie primita de catre Ofiterul de Conformitate va fi inregistrata in Registrul unic al petitiilor in momentul primirii acesteia. Inregistrarea va contine toate informatiile specificate mentionate la art. 4.
7. 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 va fi informat 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.
8. Agentii de servicii de investitii financiare ai ABR sunt obligati sa ia la cunostinta si sa respecte prevederile prezentei proceduri interne.
9. Ofiterul de conformitate din cadrul Directiei Conformitate cu atributii de control intern va urmari aplicarea prezentei proceduri si, in caz de incalcare sau abatere, va raporta consiliului de administratie informand imediat conducatorii si auditul intern.
10. Orice modificare si revizuire intervenite in continutul prezentei proceduri va fi adusa de indata la cunostinta angajatilor ABR prin grija reprezentantului compartimentului de control intern.