

**Aprobat**  
**Presedintele Consiliului**  
**de Administratie**

**Gheorghe Nicolae**

### **Procedura privind administrarea rezonabila si prompta a reclamatilor**

1. Prezenta procedura stabileste, implementeaza si mentine in mod transparent reguli privind administrarea rezonabila si prompta a reclamatilor primite de la clientii de retail sau de la potentialii clienti de retail, si, precizeaza modul de pastrare a evidentelor si inregistrarii fiecarei reclamatii si a masurilor luate pentru solutionarea acestora.
2. Reprezentantul compartimentului de control intern are atributia de a tine evidenta tuturor reclamatilor primite de la clienti precum si modul de solutionare a acestora.
3. Reprezentantul compartimentului de control intern tine un registru la sediul social/central, precum si la fiecare sucursala, în care reclamatia clientilor vor fi înregistrate cu promptitudine.
4. Registrul reclamatilor este public si contine cel putin urmatoarele informatii:
  - a) identitatea clientului care transmite reclamatia si serviciul prestat la care se refera reclamatia;
  - b) datele de identificare ale persoanelor din cadrul SSIF ROMBELL SECURITIES SA la adresa carora s-au formulat reclamatia sau carora clientul s-a adresat pentru prestarea serviciului de investitii financiare;
  - c) data reclamatiei;
  - d) faptele reclamate;
  - e) prejudiciul reclamat de client;
  - f) data si modul de solutionare a reclamatiei.
5. Termenul de rezolvare a reclamatiei nu poate depasi 30 de zile de la data înregistrarii acesteia.
6. Reprezentantul compartimentului de control intern de la fiecare sucursala (in cazul in care SSIF ROMBELL SECURITIES SA va deschide sucursale) este obligat sa transmita lunar, în copie, la sediul social/central al SSIF ROMBELL SECURITIES SA, Registrul reclamatilor tinut la respectiva sucursala. Informatiile din Registrul reclamatilor se centralizeaza lunar la sediul social/central al SSIF ROMBELL SECURITIES SA.
7. Registrul de evidenta a reclamatilor este pus în orice moment la dispozitia CNVM, la solicitarea acesteia.
8. Informatii cu privire la existenta compartimentului de control intern, a reprezentantului acestuia si a posibilitatii transmiterii eventualelor reclamatii de care clientul de retail sau potentialul client de retail, sunt prezentate in documentul de prezentare prevazut la art. 110 din Regulamentul CNVM nr. 32/2006, ce va fi inmanat clientului sau potentialului client inaintea semnarii contractului de servicii de investitii financiare si a cererii de deschidere de cont.
9. Prezenta procedura se completeaza de drept cu celelalte prevederi din Legea nr. 297/2004, Regulamentul CNVM nr. 32/2006, precum si orice alte prevederi legale incidente.

**10.** Agentii de servicii de investitii financiare ai SSIF ROMBELL SECURITIES SA, precum si ceilalti angajatii, sunt obligati sa ia la cunostinta si sa respecte prevederile prezentei proceduri interne.

**11.** Reprezentantul compartimentului 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.

**12.** Membrii consiliului de administratie/conducatorii si auditorii interni ai SSIF ROMBELL SECURITIES SA vor notifica cu maxima urgenta CNVM si entitatile pietei de capital implicate situatia constatata si masurile adoptate.

**13.** Orice modificare si revizuire intervenite in continutul prezentei proceduri va fi adusa de indata la cunostinta angajatilor SSIF ROMBELL SECURITIES SA prin grija reprezentantului compartimentului de control intern.

### **Compartimentul de Control Intern**

**Gheorghe Nicolae**

