

JC 2014 43  
27 May 2014

## Joint Committee

# Ghid privind tratarea plângerilor în sectorul valorilor mobiliare (ESMA) și în sectorul bancar (ABE)

## **Cuprins**

Ghid privind tratarea plângerilor în sectorul valorilor mobiliare (ESMA) și în sectorul bancar (ABE).....	4
---	---

## Acronimele

AFIA	Administrator de Fonduri de Investiții Alternative
ABE	Autoritatea Bancară Europeană
CRD	Directiva privind Cerințele de Capital
CRR	Regulamentul privind Cerințele de Capital
Directiva AFIA	Directiva privind Administratorii de Fonduri de Investiții Alternative
DME	Directiva privind Moneda Electronică
DSP	Directiva privind Serviciile de Plată
ESMA	Autoritatea Europeană pentru Valori Mobiliare și Piețe
MIFID	Directiva privind Piețele Instrumentelor Financiare
OPCVM	Organisme de Plasament Colectiv în Valori Mobiliare
UE	Uniunea Europeană

## **Ghid privind tratarea plângerilor în sectorul valorilor mobiliare (ESMA) și în sectorul bancar (ABE)**

### **Scop**

1. Pentru a asigura protecția corespunzătoare a consumatorilor, scopul prezentului ghid este:
  - a. să clarifice așteptările referitoare la organizarea firmelor în ceea ce privește tratarea reclamațiilor;
  - b. să ofere orientare cu privire la furnizarea de informații pentru reclamanți;
  - c. să ofere orientare cu privire la procedurile pentru furnizarea de răspunsuri la reclamațiile depuse;
  - d. să armonizeze măsurile firmelor privind tratarea tuturor reclamațiilor pe care le primesc; și
  - e. să asigure că măsurile luate de firme cu privire la tratarea reclamațiilor fac obiectul unui nivel minim de convergență în materie de supraveghere pe teritoriul UE.

### **Domeniu de aplicare**

2. Prezentul ghid se aplică autorităților competente pentru supravegherea tratării reclamațiilor de către firmele aflate în jurisdicția lor. Aceasta include circumstanțele în care autoritatea competentă supraveghează tratarea reclamațiilor în conformitate cu legislația UE și cea națională de către firmele care desfășoară activitate economică în jurisdicția sa în conformitate cu libera circulație a serviciilor sau cu libertatea de stabilire.
3. Prezentul ghid nu se aplică în cazul în care o firmă primește o reclamație cu privire la:
  - a. alte activități decât cele supravegheate de „autoritățile competente” în temeiul articolului 4 alineatul (3) din Regulamentul ESMA sau al articolului 4 alineatul (2) din Regulamentul ABE; sau
  - b. activitățile unei alte entități față de care firma respectivă nu are nicio răspundere juridică sau de reglementare (și în cazul în care activitățile respective reprezintă temeiul reclamației).

Cu toate acestea, firma în cauză ar trebui să ofere un răspuns, acolo unde este posibil, explicând poziția firmei cu privire la reclamație și/sau, după caz, oferind detaliile firmei sau ale altei instituții financiare responsabile pentru tratarea reclamației.

## Conformitatea, obligațiile de raportare și data aplicării

4. Prezentul ghid este elaborat în temeiul articolului 16 din Regulamentul ESMA<sup>1</sup>. În conformitate cu articolul 16 alineatul (3), autoritățile competente și instituțiile financiare depun toate eforturile pentru a respecta ghidul.
5. Prezentul ghid prezintă opinia ESMA și ABE cu privire la practicile de supraveghere corespunzătoare în cadrul Sistemului european al supraveghetorilor financiari și la modul de aplicare a legislației Uniunii. Prin urmare, ESMA și ABE se așteaptă ca toate autoritățile competente și instituțiile financiare cărora li se adresează prezentul ghid să respecte ghidul. Autoritățile competente cărora li se aplică ghidul trebuie să se conformeze, integrându-l în practicile lor de supraveghere (de exemplu, prin modificarea cadrului juridic sau a proceselor de supraveghere), inclusiv atunci când anumite ghiduri se adresează în primul rând instituțiilor.
6. Autoritățile competente trebuie să notifice ESMA și/sau ABE dacă se conformează sau intenționează să se conformeze cu ghidul, precizând motivele neconformării cu acesta, în termen de două luni de la data publicării versiunilor traduse de ESMA și ABE, la [JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu](mailto:JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu) și [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu). În lipsa unui răspuns în acest sens până la expirarea termenului menționat, autoritățile competente vor fi considerate neconforme. Un model de notificare este disponibil pe site-urile ESMA și ABE.
7. Prezentul ghid se aplică de la data cerinței de raportare menționată la paragraful 6.

## Definiții

8. Cu excepția cazurilor în care se menționează altfel, termenii utilizați în legislația sectorială de mai jos au același înțeles în prezentul ghid:
  - a. Directiva privind piețele instrumentelor financiare (MIFID);
  - b. Directiva privind administratorii de fonduri de investiții alternative (AFIA);
  - c. Organisme de plasament colectiv în valori mobiliare (Directiva OPCVM);
  - d. Directiva privind cerințele de capital (CRD) și Regulamentul privind cerințele de capital (CRR);
  - e. Directiva privind serviciile de plată (DSP);
  - f. Directiva privind moneda electronică (DME).

---

<sup>1</sup> ESMA – Regulamentul (UE) nr. 1095/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 de instituire a Autorității europene de supraveghere (Autoritatea europeană pentru valori mobiliare și piețe), de modificare a Deciziei nr. 716/2009/CE și de abrogare a Deciziei 2009/77/CE a Comisiei.  
ABE – Regulamentul (UE) nr. 1093/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 de instituire a Autorității europene de supraveghere (Autoritatea bancară europeană), de modificare a Deciziei nr. 716/2009/CE și de abrogare a Deciziei 2009/78/CE a Comisiei.

9. În sensul prezentului ghid, în tabelul de mai jos au fost elaborate definiții indicative, care nu au prioritate asupra definițiilor echivalente din legislația națională.

<i>firmă(e)</i> <sup>2</sup>	<p>Participanții pe piețele financiare de mai jos care furnizează (i) serviciile de investiții enumerate în secțiunea A din anexa I la Directiva MiFID și serviciile conexe enumerate în secțiunea B din aceeași anexă, sau (ii) un serviciu bancar dintre cele prevăzute în anexa I la Directiva CRD, sau (iii) serviciul de administrare a portofoliului colectiv OPCVM, sau (iv) un serviciu de plată, astfel cum este definit la articolul 4 alineatul (3) din Directiva DSP, sau (v) emiterea de monedă electronică, în conformitate cu articolul 2 alineatul (2) din Directiva DME:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• firme de investiții [astfel cum sunt definite la articolul 4 alineatul (1) punctul (1) din Directiva MiFID];</li> <li>• societăți de administrare [astfel cum sunt definite la articolul 2 alineatul (1) litera (b) din Directiva OPCVM] și firmele de investiții care nu au desemnat o societate de administrare (menționată la articolul 30 în Directiva OPCVM);</li> <li>• administratori externi ai fondurilor de investiții alternative (AFIA) [astfel cum sunt definiți la articolul 5 alineatul (1) litera (a) din Directiva AFIA] în cazul furnizării de servicii în temeiul articolului 6 alineatul (4) din Directiva AFIA;</li> <li>• instituții de credit [astfel cum sunt definite la articolul 4 alineatul (1) din CRR]; și</li> <li>• instituții de plată și instituții emitente de monedă electronică [astfel cum sunt definite la articolul 4 alineatul (4) din Directiva DSP și, respectiv, la articolul 2 alineatul (1) din Directiva DME].</li> </ul>
<i>reclamație</i>	<p>O declarație de nemulțumire adresată unei firme de către o persoană fizică sau juridică cu privire la furnizarea (i) unui serviciu de investiții furnizat în baza Directivei MiFID, a Directivei OPCVM sau a Directivei AFIA; sau a (ii) unui serviciu bancar prevăzut în anexa I la Directiva CRD; sau a (iii) unui serviciu de administrare a portofoliului colectiv în baza Directivei</p>

<sup>2</sup> În cazul în care intră în vigoare directive suplimentare ale UE care introduc noi activități financiare și/sau instituții financiare în domeniul de aplicare a acțiunii unei Autorități europene de supraveghere, autoritatea în cauză se va consulta cu privire la extinderea aplicabilității ghidului asupra firmelor și activităților respective.

	OPCVM.
<i>reclamant</i>	O persoană fizică sau juridică considerată eligibilă să depună o reclamație de către o firmă și care a depus deja o reclamație.

## Ghid privind tratarea plângerilor

### **Recomandarea 1 – Politica de soluționare a contestațiilor**

1. Autoritățile competente ar trebui să garanteze că:
  - a) Firme instituie o „politică de soluționare a contestațiilor”. Această politică ar trebui să fie definită și aprobată de conducerea superioară a firmă, care ar trebui, de asemenea, să fie responsabilă pentru punerea în aplicare și monitorizarea respectării acesteia.
  - b) Această „politică de soluționare a contestațiilor” este prezentată într-un document (scris), de exemplu, ca parte a unei „politici generale de tratament (echitabil)”.
  - c) „Politica de soluționare a contestațiilor” este pusă la dispoziția întregului personal implicat al firmă, printr-un canal intern adecvat.

### **Recomandarea 2 – Funcția de gestionare a contestațiilor**

2. Autoritățile competente ar trebui să garanteze că firme dispun de o funcție de gestionare a contestațiilor, care permite soluționarea contestațiilor în mod imparțial, precum și identificarea și minimizarea numărului posibilelor conflicte de interese.

### **Recomandarea 3 – Înregistrarea**

3. Autoritățile competente ar trebui să garanteze că firme înregistrează contestațiile la nivel intern, conform cerințelor naționale referitoare la termene și într-o manieră adecvată (de exemplu, printr-un registru electronic securizat).

### **Recomandarea 4 – Raportarea**

4. Autoritățile competente ar trebui să garanteze că firme furnizează autorităților naționale competente informații cu privire la contestații și la soluționarea lor. Aceste date trebuie să cuprindă numărul de cereri primite, diferențiate în funcție de criteriile naționale sau propriile criterii, dacă este relevant.

### **Recomandarea 5 – Urmărirea la nivel intern a soluționării contestațiilor**

5. Autoritățile competente ar trebui să garanteze că firme analizează în permanență datele privind soluționarea contestațiilor pentru a se asigura că acestea identifică și tratează eventualele probleme recurente sau sistematice, precum și potențialele riscuri juridice și operaționale, de exemplu, prin:
  - a) analizarea cauzelor contestațiilor individuale în scopul identificării



cauzelor fundamentale comune unor tipuri de contestații;

- b) analizarea măsurii în care aceste cauze fundamentale pot afecta și alte procese sau produse, inclusiv procesele sau produsele care nu fac în mod direct obiectul contestației; și
- c) corectarea, în cazul în care acest lucru este rezonabil, a acestor cauze fundamentale.

### **Recomandarea 6 – Furnizarea de informații**

6. Autoritățile competente ar trebui să garanteze că firme:

- a) Furnizează informații în scris cu privire la procedurile de soluționare a contestațiilor, la cerere sau atunci când confirmă primirea unei contestații.
- b) Publică detaliile procedurilor de soluționare a contestațiilor, într-o manieră ușor accesibilă, de exemplu, în broșuri, pliante, documente contractuale sau pe website-ul propriu.
- c) Furnizează informații clare, corecte și actualizate cu privire la procedurile de soluționare a contestațiilor, și anume:
  - (i) detalii privind modul în care se depune o contestație (de exemplu, tipul de informații care trebuie furnizate de reclamant, identitatea și datele de contact ale persoanei sau serviciul căruia trebuie să-i fie adresată);
  - (ii) procedurile urmate în vederea soluționării contestațiilor [de exemplu, când va fi contestația confirmată de primire, termenele orientative de soluționare, posibilitatea de adresare unei autorități competente, despre existența unei metode alternative de soluționare a litigiilor (MAS) etc.].
- d) Informarea permanentă a reclamantului cu privire la stadiul examinării contestației.

### **Recomandarea 7 – Proceduri privind răspunsul la contestații**

7. Autoritățile competente ar trebui să garanteze că firme:

- a) Încearcă să colecteze și să analizeze toate dovezile și informațiile relevante cu privire la contestație.
- b) Comunică într-un limbaj simplu, ușor de înțeles.
- c) Răspund fără întârzieri nejustificate sau, cel puțin, în termenele stabilite la nivel național. Atunci când un răspuns nu poate fi oferit în termenele prevăzute, firmă trebuie să informeze reclamantul cu privire la cauzele întârzierii și să indice termenul probabil în care analizarea contestației va fi finalizată.
- d) Atunci când este adoptată o decizie definitivă care nu îndeplinește pe deplin solicitarea reclamantului (sau orice decizie definitivă, dacă normele naționale impun acest lucru), aceasta cuprinde o explicație detaliată a poziției firmă față de contestație și stipulează opțiunea reclamantului de a-și menține contestația, de exemplu, existența unei metode MAS, existența autorităților naționale competente etc. Această decizie ar trebui să fie furnizată în scris, dacă normele naționale impun acest lucru.