



BANCA NAȚIONALĂ A ROMÂNIEI

Instrucțiuni din 30.05.2019

privind cadrul de guvernare a produselor de retail și a reclamațiilor

în sectorul financiar-bancar

Având în vedere:

- art. 24 alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 99/2006 privind instituțiile de credit și adecvarea capitalului, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 227/2007, cu modificările și completările ulterioare (denumită în continuare O.U.G. nr.99/2006 privind instituțiile de credit și adecvarea capitalului),
- art. 13 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 113/2009 privind serviciile de plată, aprobată cu modificări prin Legea nr. 197/2010, cu modificările și completările ulterioare,
- art. 10 din Legea nr. 127/2011 privind activitatea de emisie de monedă electronică, cu modificările ulterioare,
- art. 21 alin. (1) și art. 31 alin. (5) lit. d) din Legea nr. 93/2009 privind instituțiile financiare nebancare, cu modificările și completările ulterioare,
- clarificările cuprinse în *Ghidul EBA/GL/2015/18 privind mecanismele de supraveghere și de guvernare a produselor pentru produsele de retail bancar*,
- clarificările cuprinse în *Ghidul privind tratarea reclamațiilor pentru sectorul titlurilor de valoare (ESMA) și cel bancar (ABE) (JC 2018 35)*,

În temeiul dispozițiilor art. 420 din O.U.G. nr. 99/2006 privind instituțiile de credit și adecvarea capitalului, ale art. 186 alin. (2) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 113/2009, aprobată cu modificări prin Legea nr. 197/2010, cu modificările și completările ulterioare, ale art. 107 alin. (2) din Legea nr. 127/2011, cu modificările ulterioare, ale art. 73 alin. (2) din Legea nr. 93/2009, cu modificările și completările ulterioare, Banca Națională a României emite următoarele instrucțiuni:

Capitolul I

Cadrul de guvernare a produselor de retail financiar-bancar

1. Prevederile prezentului capitol sunt aplicabile instituțiilor de credit persoane juridice române, sucursalelor din România ale instituțiilor de credit din state terțe, instituțiilor de plată persoane juridice române, instituțiilor emitente de monedă electronică persoane juridice române, precum și instituțiilor financiare nebankare persoane juridice române și sucursalelor din România ale instituțiilor financiare având sediul în străinătate, înscrise în Registrul general.

2. Entitățile prevăzute la pct. 1 vor avea în vedere în activitatea desfășurată *Ghidul EBA/GL/2015/18 privind mecanismele de supraveghere și de guvernare a produselor pentru produsele de retail bancar*, anexat la prezentele instrucțiuni.

3. Entitățile prevăzute la pct. 1 trebuie să se asigure că terțele părți prevăzute la pct. 15 din *Ghidul EBA/GL/2015/18* implicate în distribuirea produselor de retail financiar-bancar au în vedere în acest scop dispozițiile prezentului capitol.

Capitolul II

Cadrul de guvernare a reclamațiilor

4. Prevederile prezentului capitol sunt aplicabile instituțiilor de credit, persoane juridice române, sucursalelor din România ale instituțiilor de credit din state terțe, instituțiilor de plată, persoane juridice române, instituțiilor emitente de monedă electronică, persoane juridice române, precum și instituțiilor financiare nebankare persoane juridice române și sucursalelor din România ale instituțiilor financiare având sediul în străinătate, înscrise în Registrul general.

5. Cadrul de administrare a activității de care dispun entitățile prevăzute la pct. 4 potrivit legii trebuie să includă politici, proceduri și reglementări interne prin care să asigure respectarea în activitatea desfășurată a dispozițiilor *Ghidului JC 2018 35 privind tratarea reclamațiilor pentru sectorul titlurilor de valoare (ESMA) și cel bancar (ABE)*, anexat la prezentele instrucțiuni.

*

Prezentele instrucțiuni intră în vigoare în termen de 30 de zile de la data publicării lor pe site-ul oficial al Băncii Naționale a României.

La data aplicării prezentelor instrucțiuni se abrogă *Instrucțiunile Băncii Naționale a României din 29.12.2016 privind cadrul de guvernare a produselor de retail și a reclamațiilor în sectorul financiar-bancar.*

Guvernator



MUGUR CONSTANTIN ISĂRESCU

