

04/10/2018

JC 2018 35

# Ghid privind tratarea reclamațiilor pentru sectorul titlurilor de valoare și cel bancar

---

## Ghid privind tratarea reclamațiilor pentru sectorul titlurilor de valoare (ESMA) și cel bancar (ABE)

### Obiect

1. Pentru a asigura o protecție adecvată a consumatorilor, prezentul ghid vizează:
  - a. clarificarea așteptărilor în legătură cu organizarea firmelor în ceea ce privește tratarea reclamațiilor;
  - b. oferirea de orientări cu privire la furnizarea de informații reclamanților;
  - c. oferirea de orientări cu privire la procedurile de răspuns la reclamații;
  - d. armonizarea mecanismelor firmelor pentru tratarea tuturor reclamațiilor pe care le primesc; și
  - e. asigurarea faptului că mecanismele firmelor privind tratarea reclamațiilor sunt supuse unui nivel minim de convergență în materie de supraveghere în UE.

### Domeniu de aplicare

2. Prezentul ghid se aplică autorităților competente pentru supravegherea tratării reclamațiilor de către firmele aflate sub jurisdicția lor. Sunt incluse aici situațiile în care autoritatea competentă supraveghează tratarea reclamațiilor, în temeiul dreptului Uniunii și al celui intern, de către firmele care își desfășoară activitatea în aria lor de jurisdicție în baza libertății de a presta servicii sau a libertății de stabilire.
3. În ceea ce privește creditorii, alții decât instituțiile de credit, și intermediarii de credite, ghidul se aplică în măsura în care aceste autorități au fost desemnate ca fiind competente pentru asigurarea aplicării și punerii în aplicare a dispozițiilor Directivei privind creditele ipotecare la care se referă prezentul ghid.
4. 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” prevăzute la articolul 4 alineatul (3) din Regulamentul ESMA sau la articolul 4 alineatul (2) din Regulamentul ABE, sau la articolul 5 din Directiva privind creditele ipotecare; sau
  - b. activitățile unei alte entități pentru care firma în cauză nu are o responsabilitate juridică sau de reglementare (și în cazul în care respectivele activități constituie fondul reclamației).

Firma în cauză ar trebui însă să răspundă, dacă este posibil, explicând poziția firmei cu privire la reclamație și/sau, după caz, oferind detalii cu privire la firma sau la o altă instituție financiară responsabilă pentru tratarea reclamației.

### **Conformitate, obligații de raportare și data aplicării**

5. 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 trebuie să depună toate eforturile pentru a respecta ghidul.
6. Prezentul ghid prezintă punctul de vedere al ESMA și ABE cu privire la practicile de supraveghere adecvate în cadrul Sistemului European de Supraveghere Financiară și la modul în care trebuie aplicat dreptul Uniunii. ESMA și ABE se așteaptă așadar ca toate autoritățile competente și instituțiile financiare cărora li se adresează aceste orientări să respecte ghidul. Autoritățile competente cărora li se aplică prezentul ghid trebuie să se conformeze prin încorporarea acestuia în practicile lor de supraveghere, după caz (de exemplu, prin modificarea cadrului lor legislativ sau a proceselor lor de supraveghere), inclusiv în cazurile în care ghidul se adresează în principal instituțiilor.
7. În termen de două luni de la data publicării versiunilor traduse de către ESMA și ABE, autoritățile competente trebuie să notifice ESMA și/sau ABE dacă respectă sau intenționează să respecte ghidul, precizând motivele în cazul nerespectării, la adresa [JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu](mailto:JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu) și [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu). În absența unui răspuns trimis în acest termen, se va considera că autoritățile competente nu respectă ghidul. Pe site-urile ESMA și ABE este disponibil un model de notificări.
8. Prezentul ghid se aplică de la data obligației de raportare menționate la punctul 7. În ceea ce privește autoritățile competente pentru supravegherea tratării reclamațiilor de către intermediarii de credite și creditorii, alții decât instituțiile de credit, care fac obiectul Directivei privind creditele ipotecare, și instituțiile de plată care oferă doar servicii de inițiere a plății sau de informare cu privire la conturi în conformitate cu Directiva privind serviciile de plată, ghidul se aplică de la 1 mai 2019.
9. Indiferent dacă o autoritate prevăzută la articolul 4 alineatul (2) din Regulamentul ABE este vizată de punctele 2 și 3, în cazul în care un stat membru a desemnat mai mult de o autoritate în conformitate cu articolul 5 din Directiva 2014/17/UE, iar una dintre ele nu este o autoritate în temeiul articolului 4 alineatul (2) din Regulamentul ABE, autoritatea prevăzută la articolul 4 alineatul (2) din Regulamentul ABE, care a fost desemnată în temeiul articolului 5 din Directiva 2014/17/UE, trebuie, fără a aduce atingere dispozițiilor naționale adoptate în conformitate cu articolul 5 alineatul (3) din Directiva 2014/17/UE:
  - a) să informeze fără întârziere cealaltă autoritate desemnată cu privire la prezentul ghid și la data punerii în aplicare a acestuia;
  - b) să solicite în scris autorității respective să aibă în vedere aplicarea ghidului;

---

<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.

- c) să solicite în scris autorității respective să informeze fie ABE, fie autoritatea prevăzută la articolul 4 alineatul (2) din Regulamentul ABE, în termen de două luni de la notificarea prevăzută la litera (a), dacă aplică sau intenționează să aplice prezentul ghid; și
- d) dacă este cazul, să transmită ABE, fără întârziere, informațiile primite în conformitate cu litera (c).

## Definiții

10. Cu excepția cazului în care se precizează altfel, termenii utilizați în următoarea legislație sectorială au același înțeles în prezentul ghid:
  - a. Directiva privind piețele instrumentelor financiare (MiFID);
  - b. Directiva privind administratorul de fonduri de investiții alternative (Directiva AFIA);
  - c. Organismele 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 (PSD);
  - f. Directiva privind moneda electronică (EMD); și
  - g. Directiva privind creditele ipotecare (MCD).
11. Exclusiv în sensul prezentului ghid, au fost elaborate definițiile orientative prevăzute în tabelul de mai jos, care nu prevalează asupra definițiilor echivalente din dreptul intern.

<i>firmă(e)<sup>2</sup></i>	<p>Următorii participanți pe piețele financiare, dacă furnizează (i) serviciile de investiții enumerate în secțiunea A din anexa I la MiFID și serviciile auxiliare enumerate în secțiunea B din aceeași anexă sau (ii) un serviciu bancar dintre cele enumerate în anexa I la CRD sau (iii) serviciul de administrare a portofoliului colectiv al OPCVM sau (iv) un serviciu de plată, astfel cum este definit la articolul 4 alineatul (3) din PSD, ori (v) emite monedă electronică, astfel cum este definită la articolul 2 alineatul (2) din EMD, sau (vi) furnizează contracte de credit, astfel cum sunt definite la articolul 4 alineatul (3) din MCD sau activități de intermediere de credite, astfel cum sunt definite la articolul 4 alineatul (5) din MCD:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• firme de investiții [astfel cum sunt definite la articolul 4 alineatul (1) punctul 1 din MiFID];</li><li>• societăți de administrare [astfel cum sunt definite la articolul 2 alineatul (1) litera (b) din Directiva OPCVM] și societăți de investiții care nu au desemnat o societate de administrare (astfel cum sunt menționate la articolul 30 din Directiva OPCVM);</li><li>• AFIA externi [astfel cum sunt definiți la articolul 5 alineatul (1) litera (a) din Directiva AFIA], atunci când prestează servicii în temeiul articolului 6 alineatul (4) din Directiva AFIA;</li></ul>
-----------------------------	--

<sup>2</sup> În cazul în care intră în vigoare directive UE suplimentare care vor introduce noi activități și/sau instituții financiare în sfera de activitate a unei AES, respectiva AES se va consulta cu privire la orice extindere a aplicabilității ghidului asupra respectivelor firme și activități.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• instituții de credit [astfel cum sunt definite la articolul 4 alineatul (1) din CRR];</li> <li>• instituții de plată [astfel cum sunt definite la articolul 4 alineatul (4) din PSD], inclusiv, în conformitate cu articolul 33 din PSD, furnizori de servicii de informare cu privire la conturi exceptați, care furnizează numai serviciul de plată menționat la punctul 8 din anexa I la PSD;</li> <li>• instituții emitente de monedă electronică [astfel cum sunt definite la articolul 2 alineatul (1) din EMD]; și</li> <li>• intermediari de credite și creditori, alții decât instituțiile de credit [astfel cum sunt definiți la articolul 4 alineatul (5) și, respectiv, (10) din MCD].</li> </ul>
<i>reclamație</i>	<p>O declarație de nemulțumire adresată unei firme de către o persoană fizică sau juridică în legătură cu furnizarea (i) unui serviciu de investiții furnizat în conformitate cu MiFID, Directiva OPCVM sau Directiva AFIA; sau (ii) a unui serviciu bancar dintre cele enumerate în anexa I la CRD; sau (iii) a unui serviciu de administrare a portofoliului colectiv în temeiul Directivei OPCVM; sau (iv) a unui serviciu de plată, astfel cum este definit la articolul 4 alineatul (3) din PSD, ori cu (v) emiterea de monedă electronică, astfel cum este definită la articolul 2 alineatul (2) din EMD; sau cu (vi) furnizarea de contracte de credit, astfel cum sunt definite la articolul 4 alineatul (3) din MCD; sau cu (vii) activități de intermediere de credite, astfel cum sunt definite la articolul 4 alineatul (5) din MCD.</p>
<i>reclamant</i>	<p>O persoană fizică sau juridică, care se presupune că este eligibilă pentru a i se examina reclamația de către o societate și care a depus deja o reclamație.</p>

## Orientări privind tratarea reclamațiilor

### Orientarea 1 – Politica privind administrarea reclamațiilor

#### 1. Autoritățile competente trebuie să se asigure că:

- Firmele au instituit o „politică privind administrarea reclamațiilor”. Această politică trebuie definită și aprobată de conducerea superioară a firmei, care trebuie, de asemenea, să fie responsabil de punerea în aplicare a acesteia și de monitorizarea respectării acesteia.
- Această „politică privind administrarea reclamațiilor” este prezentată într-un document (scris) (de exemplu, în cadrul unei „politici generale de tratament (echitabil)”).
- „Politica privind administrarea reclamațiilor” este pusă la dispoziția întregului personal relevant al firmei, prin intermediul unui canal intern adecvat.

**Orientarea 2 – Funcția de administrare a reclamațiilor**

2. Autoritățile competente trebuie să se asigure că firmele dețin o funcție de administrare a reclamațiilor care permite examinarea echitabilă a reclamațiilor și identificarea și atenuarea posibilelor conflicte de interese.

**Orientarea 3 – Înregistrare**

3. Autoritățile competente trebuie să se asigure că firmele înregistrează în mod adecvat reclamațiile, la nivel intern, în conformitate cu cerințele naționale privind termenele (de exemplu, prin intermediul unui registru electronic securizat).

**Orientarea 4 – Raportare**

4. Autoritățile competente trebuie să se asigure că firmele furnizează autorităților competente sau ombudsmanului informații privind reclamațiile și tratarea reclamațiilor. Aceste date trebuie să cuprindă numărul reclamațiilor primite, diferențiate pe criterii naționale sau pe criterii proprii, după caz.

**Orientarea 5 – Monitorizarea internă a procesului de tratare a reclamațiilor**

5. Autoritățile competente trebuie să se asigure că firmele analizează în permanență datele privind tratarea reclamațiilor, pentru a se asigura că identifică și abordează orice probleme recurente sau sistemice, precum și eventualele riscuri juridice și operaționale, de exemplu prin:
  - a) analizarea cauzelor reclamațiilor individuale pentru identificarea cauzelor fundamentale comune tipurilor de reclamații;
  - b) verificarea dacă aceste cauze fundamentale pot afecta, de asemenea, alte procese sau produse, inclusiv pe cele care nu fac, în mod direct, obiectul reclamației; și
  - c) corectarea unor astfel de cauze fundamentale, atunci când acest lucru este în mod rezonabil posibil.

**Orientarea 6 – Furnizarea de informații**

6. Autoritățile competente trebuie să se asigure că firmele:
  - a) furnizează informații scrise cu privire la procesul de tratare a reclamațiilor, la cerere sau atunci când confirmă primirea unei reclamații.
  - b) publică detalii cu privire la procesul lor de tratare a reclamațiilor într-un mod ușor accesibil, de exemplu, în broșuri, pliante, documente contractuale sau pe site-ul firmei.
  - c) furnizează informații clare, exacte și de actualitate cu privire la procesul de tratare a reclamațiilor, care includ:
    - (i) detalii despre modul de formulare a reclamației (de exemplu, tipul de informații care trebuie furnizate de către reclamant, identitatea și datele de

contact ale persoanei sau departamentului la care trebuie adresată reclamația);

- (ii) procesul care va fi urmat pentru tratarea unei reclamații [de exemplu, momentul confirmării reclamației, termenele orientative de tratare a acesteia, disponibilitatea unei autorități competente, a unui ombudsman sau a unui mecanism de soluționare alternativă a litigiilor (SAL) etc.].

d) Informează permanent reclamantul cu privire la stadiul de soluționare a reclamației.

### **Orientarea 7 – Procedurile de răspuns la reclamații**

7. Autoritățile competente trebuie să se asigure că firmele:

- a) Caută să adune și să examineze toate dovezile și informațiile relevante cu privire la reclamație.
- b) Comunică într-un limbaj simplu, care este ușor de înțeles.
- c) Oferă un răspuns fără întârzieri inutile sau cel puțin în termenele stabilite la nivel național. Atunci când nu se poate oferi un răspuns în termenele prevăzute, firma trebuie să informeze reclamantul cu privire la cauzele întârzierii și să precizeze când este posibil să fie finalizată examinarea.
- d) Atunci când se emite o decizie finală care nu satisface în totalitate cererea reclamantului (sau orice decizie finală, în cazul în care normele naționale impun acest lucru), aceasta include o explicație detaliată a poziției firmei cu privire la reclamație și se prezintă opțiunea reclamantului de a menține reclamația, de exemplu, disponibilitatea unui ombudsman, a unui mecanism SAL, a autorităților naționale competente etc. O astfel de decizie trebuie furnizată în scris, în cazul în care normele naționale impun acest lucru.