



BANCA NAȚIONALĂ A ROMÂNIEI

Instrucțiuni din 20.01.2020

privind cadrul de guvernanță 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. 11 și art. 98 alin. (1) din Legea nr. 209/2019 privind serviciile de plată și pentru modificarea unor acte normative,
- art. 9 și art. 117 alin. (2) din Legea nr. 210/2019 privind activitatea de emiteră de monedă electronică,
- 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,

În temeiul dispozițiilor art. 420 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 99/2006, cu modificările și completările ulterioare, ale art. 243 alin. (2) și art. 244 alin. (1) din Legea nr. 209/2019, ale art. 116 alin. (2) și art. 117 alin. (1) din Legea nr. 210/2019, 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 governanță 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 governanță 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 governanță 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, furnizorilor specializați în servicii de informare cu privire la conturi, persoane juridice române și persoane fizice cu sediul profesional în România, 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 la data publicării lor pe pagina de Internet a Băncii Naționale a României.

La data publicării prezentelor instrucțiuni se abrogă *Instrucțiunile Băncii Naționale a României din 30.05.2019 privind cadrul de guvernare a produselor de retail și a reclamațiilor în sectorul financiar-bancar.*

Guvernator

MUGUR CONSTANTIN ISĂRESCU