

## AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ

### REGULAMENT

#### **privind procedura de soluționare de către entitățile reglementate și supravegheate de Autoritatea de Supraveghere Financiară în baza Legii nr. 297/2004 privind piața de capital, a petițiilor referitoare la activitatea acestora pe piața de capital**

*În temeiul prevederilor art. 1 alin. (2), art. 2 alin. (1) lit. a), art. 3 lit. b), precum și ale art. 6 alin. (2) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 93/2012 privind înființarea, organizarea și funcționarea Autorității de Supraveghere Financiară, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 113/2013, cu modificările și completările ulterioare,*

*În conformitate cu prevederile art. 27 alin. (1) din Legea nr. 297/2004 privind piața de capital, cu modificările și completările ulterioare, art. 18 din Ordonanță de urgență a Guvernului nr. 32/2012 privind organismele de plasament colectiv în valori mobiliare și societățile de administrare a investițiilor, precum și pentru modificarea și completarea Legii nr. 297/2004 privind piața de capital, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 10/2015 și articolului 12 alin. (1) lit. b) din Legea 74/2015 privind administratorii de fonduri de investiții alternative,*

*În scopul apărării drepturilor investitorilor și promovării stabilității pieței de capital din România,*

*În urma deliberărilor Consiliului din ședința din data de .....2015,*

Autoritatea de Supraveghere Financiară emite prezentul regulament:

**Art. 1. - (1)** Prezentul regulament are ca obiect reglementarea modului de soluționare a petițiilor de către entitățile reglementate și supravegheate de Autoritatea de Supraveghere Financiară în baza Legii nr. 297/2004 privind piața de capital, cu modificările și completările ulterioare, denumită în continuare *Legea 297/2004*.

**(2)** - Prezentul regulament pune în aplicare prevederile Ghidului privind tratarea plângerilor în sectorul valorilor mobiliare (ESMA) și în sectorul bancar (EBA).

(3) - În înțelesul prezentului regulament, termenii și expresiile de mai jos au următoarele semnificații:

**a) entități** – participanții pe piețele financiare care furnizează serviciile de investiții autorizate în baza Legii nr. 297/2004:

(i) *societățile de servicii de investiții financiare*, denumite în continuare *S.S.I.F.*, astfel cum sunt definite la art. 6 din Legea nr. 297/2004;

(ii) *instituțiile de credit* autorizate de Banca Națională a României, care prestează servicii și activități de investiții de natura celor prevăzute la art. 5 din Legea nr. 297/2004;

(iii) *societățile de administrare a investițiilor*, denumite în continuare *S.A.I.*, astfel cum sunt definite la art. 4 din Ordonanță de Urgență nr. 32/2012 privind organismele de plasament colectiv în valori mobiliare și societățile de administrare a investițiilor, precum și pentru modificarea și completarea Legii nr. 297/2004 privind piața de capital, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 10/2015.

(iv) *administratorii externi ai fondurilor de investiții alternative*, denumiți în continuare *A.F.I.A. externi*, alții decât *S.A.I.*, astfel cum sunt definiți la art. 3 punctul 3 din Legea 74/2015 privind administratorii de fonduri de investiții alternative.

**b) petiție** – cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris și depusă la sediul entității sau transmisă prin poșta electronică, prin intermediul căreia un petent sau împuterniciții legali ai acestuia, care acționează exclusiv în numele petentului și fără un interes comercial propriu, cu privire la serviciul și activitatea de investiții prestate în baza Legii nr. 297/2004 sau la prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al O.P.C.V.M.;

**c) petent** – persoană fizică sau juridică care depune o petiție către o entitate cu privire la serviciul și activitatea de investiții prestate în baza Legii nr. 297/2004 sau la prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al O.P.C.V.M..

**Art. 2.** - Compartimentul de control intern din cadrul entităților este structura responsabilă de soluționarea și gestionarea petițiilor.

**Art. 3.** – (1) În vederea soluționării corespunzătoare și în termenul legal a petițiilor care le sunt adresate, entitățile au următoarele obligații:

a) să dețină proceduri scrise în vederea administrării responsabile și prompte a petițiilor, să păstreze o evidență și înregistrare a fiecărei petiții, precum și a măsurilor luate pentru soluționarea acestora. Procedurile trebuie să respecte prevederile prezentului regulament, să conțină informații privind modalitățile de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor și să fie făcute disponibile personalului relevant al entității prin utilizarea unor canale interne

adecvate. Procedurile sunt aprobate de conducerea entității care este responsabil/(ă) pentru punerea lor în aplicare și monitorizarea respectării acestora;

b) să furnizeze petentului, la cerere sau la primirea unei petiții, informații scrise privind procesul intern de soluționare a petițiilor;

c) să facă accesibile publicului la sediul propriu și pe website-ul lor, în mod permanent, procedurile de soluționare a petițiilor, informațiile privind modalitatea de rezolvare a acestora, datele de contact necesare în cazul solicitării de informații cu privire la stadiul soluționării petițiilor, precum și modalitățile de soluționare a litigiilor prevăzute de dispozițiile legale în vigoare;

d) să dețină și să mențină la sediul social/central un registru unic de petiții în format electronic securizat, pe an calendaristic, cu reînceperea numerotării de la 01 la fiecare început de an, în care să înregistreze cronologic, în ordinea primirii, fără ca numerele de înregistrare atribuite să se repete, toate petițiile, inclusiv pe cele primite la sucursale/agenții, indiferent de modalitatea de primire a acestora: prin registratură, prin poștă electronică, prin sistemul on-line. Registrul unic de petiții în format electronic va fi securizat prin implementarea unui mecanism care să garanteze nerepudierea înscrisurilor și va cuprinde în mod obligatoriu cel puțin următoarele informații:

(i) numărul petiției;

(ii) data petiției;

(iii) identitatea clientului care transmite petiția, inclusiv adresa, numărul de telefon, e-mail și serviciul/activitatea prestat(ă) la care se referă;

(iv) datele de identificare ale persoanelor din cadrul firmei la adresa cărora s-a formulat petiția sau cărora petentul li s-a adresat pentru prestarea serviciului/activității respectiv(e);

(v) obiectul petiției;

(vi) data și modul de soluționare a petiției;

(vii) observații;

e) reprezentantul compartimentului de control intern de la fiecare sediu teritorial are obligația de a transmite, în copie, la sediul social/central al entității petițiile primite și de a solicita înregistrarea acestora în Registrul unic de petiții;

f) să răspundă la fiecare petiție primită de la petenți într-un limbaj simplu și ușor de înțeles, în termen de maximum 30 de zile de la data înregistrării acesteia, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă. În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, entitatea trebuie să informeze petentul cu privire la cauzele întârzierii și să precizeze termenul în care va fi soluționată petiția care nu poate depăși 15 zile.

(2) Informațiile furnizate conform lit. b) și c) trebuie să fi clare și actuale și să conțină detalii privind:

a) modalitatea de petiționare (tipul de informații pe care trebuie să le furnizeze petentul precum calitatea în care formulează petiția, interesul în cauză, etc.) identitatea și datele de contact ale persoanei/persoanelor către care trebuie să fie transmise petițiile precum adresa de e-mail, numărul de telefon, etc.);

b) procesul ce va fi urmat în vederea administrării petiției (informații indicative privind termenul de soluționare a petiției, posibilitatea adresării către o autoritate competentă sau utilizării unui mecanism de soluționare a litigiilor etc.);

c) informarea petentului cu privire la stadiul de soluționare a petițiilor.

(3) Toate înregistrările în Registrul electronic unic de petiții dintr-un an calendaristic și totalul centralizat al acestora se vor păstra de către entități pentru o perioadă de cinci ani.

**Art. 4.** - Atunci când este adoptată o soluție finală care nu răspunde pe deplin solicitării petentului, entitatea este obligată să-și susțină în scris punctul de vedere oferind explicații detaliate privind măsurile adoptate și să informeze petentul cu privire la dreptul său de a se adresa organelor și autorităților competente și de a utiliza modalitățile de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare.

**Art. 5.** - Conducerea entităților și reprezentantul compartimentului de control intern sunt direct răspunzători de:

a) buna organizare și desfășurare a activității de primire, înregistrarea și soluționarea petițiilor ce le sunt adresate;

b) legalitatea soluțiilor adoptate;

c) comunicarea soluțiilor adoptate în termenul legal către petenți și către Autoritatea de Supraveghere Financiară, la solicitarea acesteia..

**Art. 6. - (1)** În scopul apărării drepturilor investitorilor Autoritatea de Supraveghere Financiară verifică modul de aplicare și de respectare a prevederilor prezentului regulament și poate verifica modul de soluționare a petițiilor de către entități. În acest scop entitățile au obligația de a transmite trimestrial la A.S.F. o copie în format electronic a registrului unic al petițiilor întocmit conform modelului prevăzut în anexa nr. 1.

(2) Raportarea prevăzută la alin.(1) se transmite până în ultima zi a lunii următoare trimestrului pentru care se face raportarea, atât în format electronic, prin încărcarea datelor în aplicația de raportări electronice, cât și în scris semnată de conducerea entității și de conducătorul compartimentului de control intern.

(3) În aplicarea prevederilor alin. (1) entitățile au obligația de a transmite, pentru fiecare solicitare primită de la A.S.F. în legătură cu modalitatea de soluționare a unei petiții, în termen de maximum cinci zile de la primirea solicitării, sau în termenul precizat în mod expres în aceasta, o notă de fundamentare, precum și toate informațiile și documentele necesare pentru verificarea modalității de soluționare a respectivei petiții.

(4) În cazul în care, din analiza documentației menționate la alin. (3) transmisă Autorității de Supraveghere Financiară, rezultă că, prin soluția adoptată, sunt încălcate drepturile petenților, Autoritatea de Supraveghere Financiară comunică entităților în cauză punctul său de vedere privind soluționarea aspectelor semnalate în petiții și dispune reanalizarea, în regim de urgență, în conformitate cu dispozițiile legale, a soluției comunicate petentului.

**Art. 7. - (1)** Pentru asigurarea transparenței modului de înregistrare și soluționare a petițiilor, entitățile au obligația de a publica pe website-ul propriu și de a transmite A.S.F. următoarele informații:

- a) numărul total de petiții înregistrate pe lună și pe an;
- b) numărul total de petiții soluționate favorabil pe lună și pe an;
- c) numărul total de petiții finalizate nefavorabil pe lună și pe an.

(2) Informațiile menționate la alin. (1) vor fi transmise A.S.F. lunar și anual conform anexei nr. 2.

**Art. 8. -** În vederea identificării și soluționării eventualelor probleme recurente sau care pot genera risc sistemic, minimizării riscurilor juridice, operaționale și de orice altă natură, entitățile analizează permanent și în mod individual petițiile în scopul identificării cauzelor fundamentale comune ale acestora și măsura în care acestea pot afecta alte procese sau produse și în vederea corectării acestor cauze fundamentale și adoptării măsurilor de remediere.

**Art. 9. - (1)** Entitățile au obligația de punere în aplicare a prevederilor prezentului regulament în termen de maximum 45 de zile de la intrarea sa în vigoare.

(2) Ulterior termenului prevăzut la alin. (1), entitățile au obligația de a actualiza, publica pe website-ul propriu și de a transmite A.S.F. lunar și anual informațiile prevăzute la art. 7 alin. (1), în termen de 15 zile de la finalul lunii pentru care se face raportarea.

**Art. 10. -** Nerespectarea de către entități în orice mod a dispozițiilor prezentului regulament constituie contravenție conform art. 272 alin. (1) pct. 3 din Legea 297/2004, art. 195 lit. b) din O.U.G. nr. 32/2012 privind organismele de plasament colectiv în valori mobiliare și societățile de administrare a investițiilor, precum și pentru modificarea și completarea Legii nr. 297/2004 privind piața de capital, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 10/2015 și art. 51 alin. (2) lit. b) din Legea 74/2015 privind administratorii

fondurilor de investiții alternative și se sancționează de către A.S.F. în condițiile și potrivit dispozițiilor Titlului X din Legea nr. 297/2004, Capitolului VII, Titlul I din O.U.G. nr. 32/2012 privind organismele de plasament colectiv în valori mobiliare și societățile de administrare a investițiilor și art. 52 din Legea 74/2015 privind administratorii fondurilor de investiții alternative.

**Art. 11.** - Anexele nr. 1 și 2 fac parte integrantă din prezentul regulament.

**Art. 12.** - (1) Prezentul regulament se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la data publicării acestuia.

(2) La data intrării în vigoare a prezentului regulament se abrogă:

a) art. 77 și pct. 25 și 26 din anexa nr. 10 din Regulamentul nr.32/2006 privind serviciile de investiții financiare, aprobat prin Ordinul Comisiei Naționale a Valorilor Mobiliare nr. 121/2006, cu modificările și completările ulterioare;

b) art. 42 din Regulamentul nr.9/2014 privind autorizarea și funcționarea societăților de administrare a investițiilor, a organismelor de plasament colectiv în valori mobiliare și a depozitarilor organismelor de plasament colectiv în valori mobiliare.

Președintele Autorității de Supraveghere Financiară,  
**Mișu Negrițoiu**

**București,**

**Nr.**\_\_\_\_\_