

Protecția Consumatorilor de Servicii Financiare și Rezolvarea Alternativă a Disputelor

Autoritatea de Supraveghere Financiară

Călin Rangu, Director
Direcția Protecția Consumatorilor

Aprilie 2015, București

ASF: Obiectiv strategic în 2015

Îmbunătățirea gradului de protecție a consumatorilor, asigurarea transparenței, accesibilității și echității pentru consumatori prin:

- Protecția consumatorilor – **identificarea cauzelor generatoare a petițiilor in vederea diminuarii numarului acestora** și **prevenirea** problemelor viitoare prin acțiuni specifice;
- Optimizarea internă a proceselor și îmbunătățirea calității actului de **asistență acordată consumatorilor**;
- Îmbunătățirea gradului de **incluziune financiară** prin simplificarea prospectelor şi descrierilor produselor, serviciilor şi instrumentelor financiare, a informaţiilor prealabile transmise consumatorilor şi adaptarea mesajelor în funcţie de nivelul economic şi socio-cultural al acestora;
- **Cointeresarea şi recâştigarea încrederii** prin consultarea părţilor interesate şi îmbunătăţirea setului de competenţe şi a standardelor profesionale pentru furnizorii şi intermediarii de produse, servicii şi instrumente financiare.

Măsuri pe linia protecției consumatorului

- ASF a inclus în procesul său de reorganizare organizațională înființarea de la 01.01.2015 a **Direcției Protecția Consumatorilor** care asigură protejarea şi apărarea drepturilor şi intereselor consumatorilor **împotriva practicilor neloiale, abuzive şi frauduloase**, precum şi **educarea şi promovarea încrederii** în serviciile, produsele şi instrumentele financiare specifice pieţelor nebancare, conform practicii europene de definire a conceptului de business conduct, acoperind:
  - Monitorizarea şi educația financiară, în mod **proactiv,** dedicate consumatorilor pentru găsirea celor mai bune soluții pentru protejarea acestora și pentru dezvoltarea piețelor în mod corect și consistent, cu focus pe zona practicilor neconforme, a produselor inovative, a educației comportamentale a consumatorilor, a emiterii de avertismente, alerte, recomandări și ghiduri de bune practici
  - Soluționarea petitiilor, prin analiza aspectelor sesizate de consumatorii de servicii financiare in vederea **identificării si eliminarii deficientelor si a practicilor incorecte** din activitatea entitatilor supravegheate, precum și **prevenirea perpetuarii acestora** prin acțiuni reactive specifice;
  - Relațiile cu publicul, pentru **asistenţă de specialitate** către consumatori, recâștigarea încrederii tuturor părților implicate și creșterea performanței ASF, îmbunătățirea gradului de asistență și protecție a consumatorilor, transparentizarea actului administrativ și a serviciilor financiare nebancare, **creșterea nivelului de accesibilitate** a consumatorilor, cointeresarea și incluziunea financiară a consumatorilor

Măsuri pe linia protecției consumatorului (2)

1. Colaborarea cu ANPC

- Protocolul inter-instituţional de colaborare stabilește **cadrul de intervenție comună prin investigații și anchete** pentru verificarea legalității contractelor de asigurare şi intermediere financiară, precum și cu privire la activitatea de marketing aferentă instrumentelor financiare sau a modului de comercializare a acestora. Protocolul stabilește și posibilitatea de intervenție comună în ceea ce privește modul de prestare a serviciilor în cadrul unor raporturi juridice de drept comercial, vizând implicit drepturile consumatorilor (informarea, clauzele abuzive, publicitatea, indicarea prețului, despăgubirea etc).

2. Colaborarea cu asociațiile de protecție a consumatorilor

- ASF a constituit **Grupul de Lucru de Dialog Permanent în domeniul serviciilor financiare** nebancare, pe model european, cu 23 de reprezentanți ai asociațiilor de protecție a consumatorilor, asociațiilor de consumatori de servicii financiare, a asociațiilor profesionale ale participanţilor la pieţele financiare din România
- ASF încheie **protocoale bilaterale cu asociațiile** pentru derularea de proiecte specifice

3. Colaborarea cu alte autorități ale statului

- ASF încheie **protocoale bilaterale cu autoritățile statului** pentru combaterea practicilor frauduloase

Măsuri pe linia protecției consumatorului (3)

4 Gestionarea petițiilor

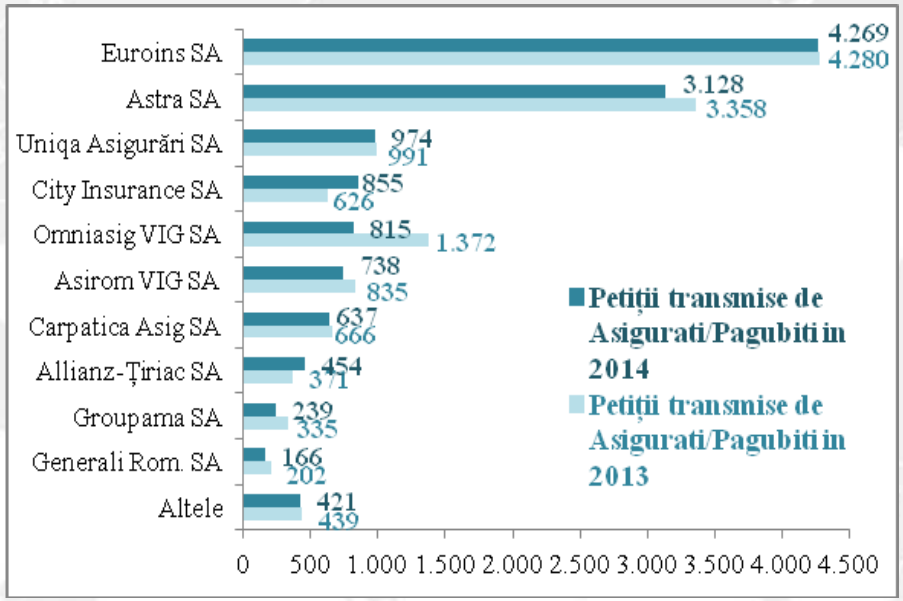
- În urma analizei petițiilor, ASF reține practicile incorecte sau frauduloase și inițiază măsuri de control sau le sesizează autorităților competente.

- **În anul 2014,** au fost înregistrate **12.696 petitii cu petent unic**, din care **8.990 de petiții pe clasa asigurărilor obligatorii de răspundere civilă auto RCA și Carte verde**, reprezentând 70,81% din total (în scădere cu 2,78% față de 2013). Petițiile pe RCA reprezintă circa 0,13% din numărul contractelor RCA încheiate (7.141.909 contracte) și respectiv 3,31% din numărul dosarelor de daună RCA avizate (271.892 dosare de daună RCA). În perioada **01.01.2015 - 20.02.2015,** au fost înregistrate **1.378 petiții**, în scădere cu **12,06%** față de aceeași perioadă a anului trecut.

- Din cele 12.696 petiții inregistrate, au fost **soluționate favorabil** 9.316 petiții **adică circa 73,38%**

- Două societăți au înregistrat cumulat 58,26% din totalul petițiilor adresate ASF:
  - Euroins SA (33,62%) şi
  - Astra SA (24,64%)

- ASF a acordat asistență telefonică în urma celor peste **25.000 de apeluri telefonice** primite de la consumatori



Măsuri pe linia protecției consumatorului (4)

5 Măsuri proactive pentru protecția consumatorilor

MONITORIZARE	EDUCAȚIE FINANCIARĂ
• monitorizarea surselor de informații cu privire la practici frauduloase, incorecte, abuzive, neautorizate etc. • formularea de propuneri de reglementare în scopul îmbunătățirii protecției consumatorilor, • elaborarea de ghiduri de bune practici pentru entitățile supravegheate, • elaborarea de avertismente, alerte adresate consumatorilor, • constituirea de grupuri de lucru cu participare externă în scopul creșterii nivelului de protecție a consumatorului.	• strategia ASF în domeniul protecției consumatorului, • emiterea de mesaje educaționale, ghiduri și alte materiale educaționale destinate consumatorilor, • activități publice educaționale (seminarii, campanii de educație, informări on-line, articole tipărite etc.), • proiecte de colaborare în vederea creșterii nivelului de educație financiară a populației.

- **Lansarea unei serii de mistery shopping** pentru a constata practici incorecte
- **Revizuirea ghidurilor pentru asigurați, investitori, beneficiari sistem pensii private**
- **Lansarea paginii Facebook a ASF** pentru a crea un canal de comunicare modern cu consumatorii, și pentru a transmite mesaje educaționale
- Revizuirea **paginii web a ASF**, pentru un conținut mai aplicat și un limbaj accesibil
- Proiectarea unui **program de educație financiară**

Priorități pentru protecția consumatorilor

- **Monitorizarea regulilor de comportament** care pot afecta clienţii şi piaţa sau încalcă legislaţia
- **Protejarea intereselor consumatorilor în fața abordărilor incorecte sau abuzive, a practicilor frauduloase**
- Stipularea conţinutului şi a **clauzelor minime din cadrul contractelor** prevăzute de lege

- Implementarea elementelor specifice aferente **conduitei de business**:
  - **furnizarea de informaţii obligatorii** - informaţii imparţiale şi corecte la momentul potrivit, transparenţa, literacy, pentru accesul unui număr mai mare de consumatori la pițele financiare
  - **recomandări şi obiective de înalta calitate** - pe baza profilului clientului, evitare conflicte interese
  - **protecţia consumatorilor in sine (duty of care)** - creşterea responsabilităţii entităţilor financiare de a avea grijă de clienţi, de exemplu cand vând un produs riscant la un client care nu-şi permite acel produs
- Supravegherea **respectării regulilor de conduită și bune practici** de către toţi operatorii, intermediarii și emitenții din pieţele supravegheate;
- Asigurarea **tratamentului nediscriminatoriu şi acces** la produse şi servicii care sunt conforme nevoilor

Principalele căi și linii de dezvoltare pentru protecția consumatorilor

- **Emiterea Normei nr. 24/2014 pentru rezolvarea corespunzătoare a petițiilor** şi, pe cale amiabilă, a disputelor dintre asigurători, intermediarii în asigurări şi asiguraţi, impunând obligații entităților supravegheate cu privire la modalitatea de soluționare a petițiilor consumatorilor. ASF are în vedere emiterea de norme specifice si celorlalte piețe financiare supravegheate

- **Conștientizarea potențialilor consumatori** asupra principalelor drepturi și obligații pe care le dețin: **dreptul la informare, dreptul de opțiune** (vezi repartizările aleatorii din Pilonul 2 de pensii private), **dreptul de negociere** (în cazul asigurărilor facultative) ș.a.

- **Îmbunătăţirea gradului de capabilitate financiară** a consumatorilor în a înţelege produsele financiare, riscurile asociate acestora şi de a putea alege în cunoștință de cauză şi în concordanţă cu nevoile lor

- **Inițierea de alerte și avertismente publice** referitoare la cazuri frecvente de malpraxis (chiar dacă acestea nu exced cadrului legal sau se situează la limita legii), sau cu privire la instrumente și societăți neautorizate

- Consolidarea și **popularizarea mecanismelor de soluţionare a disputelor** (ex. arbitrajul sau instituția medierii)

Măsuri pe linia protecției consumatorului (4)

Proiectului Camerei Arbitrale

Scopul:

- a veni în ajutorul consumatorului final de servicii financiare nebancare,
- a permite o dezvoltare armonioasă a relațiilor dintre entitățile reglementate, în sensul diminuării intervalului de timp alocat disputelor și pentru eficientizarea procesului de rezolvare a acestora.

Necesitatea implicării A.S.F.

- pentru a păstra **funcționarea ordonată a piețelor și pentru a sprijini consumatorul, fără a-i aduce o povară financiară suplimentară.**
- A.S.F. are **calitatea de autoritate competentă pentru protecția consumatorilor de servicii financiare nebancare**, dar și de supraveghetor al piețelor și entităților reglementate.

O cameră arbitrală, constituită după reguli clare și transparente, și compusă astfel încât să se asigure imparțialitatea deciziei, este **o soluție destinată fluidizării și flexibilizării administrării disputelor care au ca obiect anumite spețe de interes comercial.**

Proiectul Camerei Arbitrale

- Conform **Directivei 2013/11/CE** privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind **SAL** în materie de consum) Uniunea Europeană trebuie să contribuie la **atingerea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor.**
- **Regulamentul CE/524/2013** prevede instituirea unei platforme SOL care să le ofere consumatorilor și comercianților un punct de intrare unic pentru **soluționarea extrajudiciară a litigiilor on-line**, prin intermediul entităților SAL care sunt conectate la platformă și oferă posibilitatea soluționării alternative a litigiilor.
- **O entitate SAL** ce funcționează în mod corespunzător ar trebui să încheie procedurile on-line și off-line de **soluționare a litigiilor cu rapiditate**, într-un termen de **90 zile calendaristice de la data primirii complete a dosarului**. Ar fi de preferat ca aceste proceduri SAL să fie **gratuite pentru consumatori, procedura trebuie să fie accesibilă, atractivă și necostisitoare.**

Proiectul Camerei Arbitrale (2)

- Se desprinde ideea necesității înființării unei astfel de entități în cadrul **A.S.F. ca entitate care are o responsabilitate legală și socială.**
- Arbitrar presupune **o poziție neutră în conflictele dintre furnizor și beneficiar**, astfel încât aceștia să-și poată soluționa amiabil eventualele diferende. **Zona sensibilă a unui astfel de serviciu o reprezintă pertinența legală, nu numai a funcționării sale, ci și a punerii în practică, a atingerii scopului.**
- De menționat ar fi faptul că pe piața de profil din România, odată cu adoptarea Regulamentului nr. 14/03/2014 privind organizarea şi funcţionarea curţilor de arbitraj de pe lângă Camerele Notarilor Publici din România, a Regulamentului din 10 aprilie 2014 privind organizarea şi funcţionarea Curţii de Arbitraj Comercial Internaţional de pe lângă Camera de Comerţ şi Industrie a României, a Regulamentului de procedură arbitrală privind Corpul Experţilor Contabili şi Contabililor Autorizaţi din România s-a deschis calea către acestă formulă. Această Cameră arbitrală nu poate însă să contravină Codului de Procedură Civilă, constituirea și funcționarea acesteia fiind reglementată în Cod.

Cadru legal existent

- **B.N.R.** aplică în cazul decontării tranzacțiilor cu titlurile de stat **Procedura nr. 15/2002**, respectiv art. 24 (contrapărţile afectate de amânarea sau respingerea decontării tranzacţiilor menţionate la art. 22, alin. 5 şi la art. 23, alin. 6 se pot adresa **Camerei Arbitrale a B.V.B**. în scopul obţinerii unor eventuale compensaţii suplimentare). **Regulamentul CNVM/3/1999**, aflat în vigoare, prevede procedura camerei arbitrale a B.V.B.
- Conform **O.U.G. nr. 25/2002** privind aprobarea Statutului CNVM, aprobată cu modificări și completări **prin Legea nr. 514/2002**, cu modificările și completările ulterioare, **prin art. 7, alin. 11 se stabilește că A.S.F. poate înființa o Cameră arbitrală** în scopul rezolvării litigiilor izvorând din contractele încheiate pe pieţele de capital, pe pieţele reglementate de mărfuri şi instrumente financiare derivate sau în legătură cu instituţiile ori operaţiunile acestora.
- În soluţionarea litigiilor Camera arbitrală va aplica:
  - legislaţia pieţelor de capital, a pieţelor reglementate de mărfuri şi instrumente financiare derivate, precum şi reglementările C.N.V.M. în materie;
  - uzanţele comerciale în materie, dispoziţiile dreptului comun.

Cadru legal existent (2)

- **O.U.G. nr. 93/2012** privind **înfiinţarea, organizarea şi funcţionarea Autorităţii de Supraveghere Financiară**, cu modificările și completările ulterioare, prevede la art. 28 că dispoziţiile acestei ordonanțe **se completează** cu legislaţia care reglementează activitatea autorităţilor care se desfiinţează, după caz, în măsura îi care acestea nu contravin prevederilor prezentei ordonanţe de urgenţă. Cu alte cuvinte, **prevederile art. 7 din O.U.G. nr. 25/2002 rămân în vigoare, iar A.S.F., în baza art. 25 alin. 1 din OUG nr. 93/2012, se substituie în toate drepturile şi obligaţi**ile decurgând din toate actele normative, contractele, convenţiile, înţelegerile, protocoalele, memorandumurile, acordurile şi altele asemenea, în care C.N.V.M. este parte.
- Subscriindu-se acestui drept stabilit de legislația primară A.S.F. poate înființa o camera arbitrală pentru activitatea pieței de capital.

Cadru legal existent (3)

- **MiFID II** (*Directive on markets in financial instruments* nr. 2014/65/EU ce modifică Directiva 2004/39/EC), publicată în Monitorul Oficial al UE în data de 12.06.2014, stabilește cadrul de reglementare european aplicabil pieței financiare ne-bancare, promovând necesitatea existenței unei Camere arbitrale sau a unui *ombudsman*.
- Paragraful 151 din Preambul se arată că, pentru a proteja clienții și fără a se aduce atingere dreptului acestora de a-și prezenta litigiile în fața instanțelor, este oportun ca **statele membre să asigure înființarea unor organisme publice sau private însărcinate cu soluționarea acestor litigii pe cale extrajudiciară**, care să coopereze în scopul soluționării litigiilor trans-frontaliere, ținând seama de Recomandările 98/257/CE și 2001/310/CE ale Comisiei Europene.
- Statele membre ar trebui încurajate **să utilizeze mecanismele de cooperare transfrontaliere existente**, în special rețeaua pentru reclamații privind serviciile financiare (Financial Services Complaints Network - FIN-Net) - recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organelor responsabile cu soluționarea extrajudiciară a litigiilor referitoare la consum (JO L 115, 17.4.1998, p. 31).

Cadru legal existent (4)

- Art. 75 din Directivă preia aceste recomandări prin care se stabilește mecanismul extrajudiciar de soluționare a reclamațiilor consumatorilor.
- Statele membre au obligația de a asigura **instituirea de proceduri eficiente și eficace privind reclamațiile și căile de atac care să permită soluționarea extrajudiciară a litigiilor** în materie de consum referitoare la serviciile de investiții și la serviciile auxiliare furnizate de firmele de investiții, apelând, după caz, la organisme existente.
- Statele membre trebuie **să se asigure totodată că toate firmele de investiții aderă la unul sau mai multe organisme** care aplică aceste proceduri de reclamație și căi de atac.
- În baza aceluiași articol**, A.S.F., în calitate de autoritate competentă trebuie să informeze ESMA în legătură cu procedurile de reclamație și căile de atac care există** în cadrul jurisdicțiilor lor, iar ESMA publică o listă a tuturor mecanismelor extrajudiciare pe site-ul său internet și asigură actualizarea acesteia.

Cadru legal existent (5)

- Pentru **piața asigurărilor**, **Directiva 2009/138/UE (Solvency II)** prevede la paragraful 83 din Preambul că **statelor membre le este recomandat să asigure o procedură de arbitraj sau una care să asigure garanții comparabile**, aplicabile în cazul conflictelor dintre un asigurat și o societate de asigurări, care trebuie să se rezolve într-o manieră cât mai corectă și rapidă.
- **Solvency II (similar MiFID II) reia la art. 203 reglementarea arbitrajului,** stabilind **obligația statelor membre de a asigura un mecanism de arbitraj sau altă procedură ce oferă garanții comparabile de obiectivitate**, pentru rezolvarea oricărei dispute dintre asigurat și asigurător și fără a aduce atingere dreptului legal de a te adresa instanțelor judecătorești.
- Directiva prevede în cadrul acestui articol că **orice contract de asigurare trebuie să conțină dreptul asiguratului de a accesa astfel de proceduri arbitrale.**

Cadru legal existent (6)

- În completarea celor de mai sus se reţin şi prevederile Titlului II din Codul de Procedură Civilă.
- **Convenţia arbitrală** menţionată la art. 549, alin. 1 prevede printre altele că o Convenţie arbitrală poata fi încheiată fie **sub forma unei clauze compromisorii**, înscrisă în contractul principal ori stabilită într-o convenţie separată, la care contractul principal face trimitere, fie **sub forma compromisului** iar încheierea convenţiei arbitrale să excludă, pentru litigiul care face obiectul ei, competenţa instanţelor judecătoreşti (art.553).
- Prin compromis, părţile convin ca un litigiu ivit între ele să fie soluţionat pe calea arbitrajului, arătându-se obiectul litigiului.
- Pentru a face posibilă înființarea, dar mai ales funcționalitatea unei Camere arbitrale, **este necesară existența unei legi primare, de exemplu cea propusă de către ANPC și emiterea de legislație secundară (de către A.S.F.) care să prevadă includerea în contractele de intermediere sau în cele comerciale încheiate între entitățile reglementate sau de acestea cu consumatorii, a opțiunii sau a necesității de apelare la medierea de către Camera arbitrală.**

Cadru legal în dezbatere

- În septembrie 2014 Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (A.N.P.C.) a inițiat un **proiect de lege privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și profesioniști,** armonizat cu reglementările comunitare (pentru implementarea directivei SAL anterior menționată), prin care profesioniștii vor avea posibilitatea de a soluționa într-un mod rapid și cu cheltuieli reduse orice litigiu cu un consumator, fără a li se aplica o sancțiune contravențională.

- A.S.F. ar putea înființa o Cameră arbitrală în contextul acestei legi: cf ”Articolul 21 – Autoritățile publice centrale
  - În vederea punerii la dispoziția consumatorilor și a profesioniștilor a unor entități SAL care să acopere o gamă largă de sectoare de activitate, autoritățile publice centrale pot înființa în cadrul lor structuri care să deruleze proceduri SAL în condițiile prezentei legi.
  - Finanțarea entităților SAL se poate face din fonduri publice, private sau mixte.”

Cadru legal existent (8)

- În prezent, în cazul litigiilor dintre consumatori și profesioniști, respectiv atunci când atât profesionistul, cât și consumatorul au sediul/reședința în România, consumatorii au la dispoziție următoarele căi de acțiune:

1. **petițiile (reclamațiile) individuale adresate autorităților publice** – soluționarea petițiilor se realizează în baza legii, dar nu există o obligativitate de rezolvare a litigiului în cadrul unei petiții.
2. **medierea prin intermediul unui mediator, pe cale amiabilă** – părțile pot apela la un mediator (activitate reglementată prin Legea nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator).
3. **instanța de judecată** – această cale presupune timp și cheltuieli, motiv pentru care majoritatea consumatorilor nu apelează la instanță.

Experiența internațională

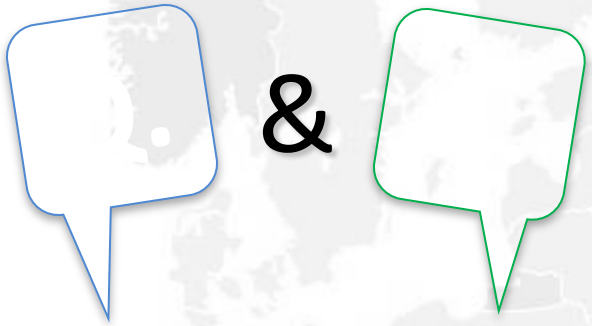
- În **Franţa**, autoritatea de reglementare este Autoritatea Pieţelor Financiare (A.M.F.) și are dreptul să soluționeze orice reclamaţie privind instrumentele financiare sau pieţele financiare.
- Mediatorul A.M.F. poate propune părților să ajungă la înțelegeri pentru soluţionarea litigiilor supuse atenţiei sale. Aceasta se realizează prin organizarea procedurilor de mediere în cazul unui litigiu. **Medierea este gratuită, confidenţială şi voluntară, deoarece necesită acordul ambelor părţi.** Mediatorul A.M.F. poate interveni în litigiile referitoare la informaţiile privind investitorii, administrarea de portofolii, marketing-ul produselor financiare şi alte aspecte
- În **Portugalia**, Autoritatea de reglementare portugheză (C.M.V.M.) coordonează un Serviciu de Mediere a Conflictelor, însă acesta nu este o instituţie independentă, ci un serviciu asigurat de către C.M.V.M. Serviciul este asigurat gratis prin desemnarea unui mediator competent din punct de vedere tehnic. Procesul de mediere este voluntar, deoarece nu poate începe decât cu acordul ambelor părţi.
- Serviciul poate fi utilizat pe de o parte de investitorii ne-instituţionali, iar pe de altă parte, de intermediarii financiari, consultanți independenţi pe probleme de investiţii, pieţele de valori mobiliare, societăți de administrare sau emitenţi.

Experiența internațională (2)

- În **Ungaria**, HFSA (Hungarian Financial Supervisory Authority) este autoritatea financiară care are dezvoltat un sistem de **tip *ombudsman*** pentru consumatori.
- Procedural, deoarece autoritatea nu poate interveni decât în cazul petițiilor depuse și doar în limita unui mandat limitativ, H.F.S.A. a decis organizarea unei Comisii de Arbitraj Financiar (Financial Arbitration Board), care are în atribuții desfășurarea procedurilor de litigii, intervenind în relațiile comercialele dintre părți.
- Această comisie de arbitraj este organizată de H.F.S.A. ca o structură independentă condusă de H.F.S.A. Decizia adoptată este obligatorie doar dacă entitățile financiare s-au înscris de bună voie pentru arbitraj.

FIN-NET

- Este o rețea de rezoluție extrajudiciară pentru litigiile financiare, care a fost înființată de către Comisia Europeană în februarie 2001.
- FIN-NET are în prezent 57 de membri (autorități de supraveghere financiară și de protecție a consumatorilor de servicii financiare) din 24 de țări ale Spațiului Economic European
- Disputa transfrontalieră este "un litigiu între un consumator și un furnizor de servicii financiare , consumatorii care au reședința într-un stat membru, altul decât cel în care este stabilit furnizorul".
- FIN-NET funcționează legal în baza unui Memorandum de înțelegere (M.o.U.) încheiat de membrii săi, care este o declarație de intenție pentru cooperarea transfrontalieră între părți. Acesta stabilește mecanismele și condițiile pentru a facilita soluționarea extrajudiciară a litigiilor transfrontaliere dintre consumatori și furnizorii de servicii financiare.
- La nivel internațional, peste 40 de țări au constituit sisteme legale civile care să permită existența unui *ombudsman* în domeniul financiar:



NOU ! Ne găsiți și pe Facebook la
https://www.facebook.com/asf.romania

TelVerde: 0800 82 56 27

Direcția Protecția Consumatorilor
Program de lucru Relații cu publicul:
Luni - Joi: 10:00 - 17:00
Vineri: 10:00 - 14:00

Vă mulțumesc!



www.asfromania.ro

București, Splaiul Independenței nr. 15, sector 5,
cod poștal 050092, România