



BANCA NAȚIONALĂ A ROMÂNIEI

Instrucțiuni din 29.12.2016

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 Autorității Europene pentru Valori Mobiliare și Piețe (AEVMP) și al Autorității Bancare Europene (ABE) privind tratarea plângerilor în sectorul valorilor mobiliare și în sectorul bancar* (JC 2014 43),

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 guvernanță 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 nebancale persoane juridice române și sucursalelor din România ale instituțiilor financiare străine, 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 guvernanță 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 guvernanță 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 și instituțiilor emitente de monedă electronică, persoane juridice române.

5. Termenii și expresiile de mai jos au următorul înțeles:

a) *reclamație* - cererea sau sesizarea formulată în scris, transmisă prin poștă sau poșta electronică ori prin sistem on-line către oricare din entitățile prevăzute la pct. 4, prin care un petent își exprimă nemulțumirea cu privire la activitățile prestate în baza art. 18 și 20 din O.U.G.nr. 99/2006 privind instituțiile de credit și adecvarea capitalului, cu excepția serviciilor și activităților de investiții prevăzute la art. 5 din Legea nr. 297/2004 privind piața

de capital, cu modificările și completările ulterioare, la serviciile de plată prevăzute la art.8 din Ordonanța de urgență nr. 113/2009 privind serviciile de plată, cu modificările și completările ulterioare, sau la emiterea de monedă electronică potrivit Legii nr. 127/2011 privind activitatea de emiteră de monedă electronică, cu modificările și completările ulterioare;

b) *petent* - persoană fizică sau juridică, care a depus o reclamație către o entitate prevăzută la pct. 4 cu privire la prestarea unei activități sau unui serviciu prevăzut la lit.a);

c) *conducere* - conducerea superioară în accepțiunea *Regulamentului Băncii Naționale a României nr.5/2013 privind cerințele prudențiale pentru instituțiile de credit* ori, după caz, persoanele responsabile pentru conducerea și administrarea activității de prestare de servicii de plată în accepțiunea *Ordonanței de urgență nr. 113/2009 privind serviciile de plată*, cu modificările și completările ulterioare sau persoanele responsabile pentru conducerea și administrarea activității de emiteră de monedă electronică și de prestare a serviciilor de plată în accepțiunea *Legii nr. 127/2011 privind activitatea de emiteră de monedă electronică*, cu modificările și completările ulterioare .

6. Entitățile prevăzute la pct. 4 trebuie să dispună de o politică scrisă privind administrarea reclamațiilor, definită și aprobată de conducerea acestora și disponibilă întregului personal relevant prin intermediul unui canal intern adecvat.

7. Conducerea entităților prevăzute la pct. 4 trebuie să implementeze politica de administrare a reclamațiilor și să monitorizeze conformarea cu aceasta.

8. Entitățile prevăzute la pct. 4 trebuie să dispună de o funcție de administrare a reclamațiilor care să permită investigarea reclamațiilor în mod imparțial, precum și identificarea și diminuarea numărului potențialelor conflicte de interese.

9. Entitățile prevăzute la pct. 4 trebuie să păstreze o evidență internă corespunzătoare a reclamațiilor prin intermediul unui registru de reclamații în format electronic securizat care să cuprindă cel puțin următoarele informații:

(a) numărul și data reclamației primite;

(b) identitatea petentului;

(c) numele, prenumele și funcția persoanelor din cadrul entității la adresa cărora s-a formulat reclamația sau cărora petentul li s-a adresat pentru prestarea serviciului/activității respectiv(e);

(d) obiectul reclamației;

(e) stadiul reclamației;

(f) data și modul de soluționare a reclamației;

(g) prejudiciul invocat de petent (dacă este cazul);

(h) observații.

10. Entitățile prevăzute la pct.4 pun la dispoziția Băncii Naționale a României, la solicitarea acesteia, informații cu privire la analiza datelor privind administrarea reclamațiilor și a modului de soluționare a cauzelor care le-au generat.

11. În vederea identificării și gestionării eventualelor probleme recurente sau sistemice, precum și a potențialelor riscuri, entitățile prevăzute la pct. 4 trebuie să analizeze, pe o bază continuă, datele privind administrarea reclamațiilor.

12. În sensul pct.11, analiza datelor privind administrarea reclamațiilor se poate efectua cel puțin prin:

a) analizarea reclamațiilor individuale în scopul identificării cauzelor fundamentale comune acestora;

b) analizarea măsurii în care aceste cauze fundamentale pot afecta și alte procese sau produse, inclusiv procesele sau produsele care nu fac în mod direct obiectul reclamației;

c) corectarea, în cazul în care acest lucru este posibil, a acestor cauze fundamentale.

13. Entitățile prevăzute la pct. 4 trebuie să se asigure că în cadrul de guvernanță a reclamațiilor sunt prevăzute cel puțin următoarele:

a) furnizarea către petent, la cerere sau atunci când se confirmă primirea unei reclamații, de informații scrise cu privire la procesul intern de administrare a reclamațiilor;

b) publicarea detaliilor procesului intern de administrare a reclamațiilor, într-o manieră ușor accesibilă (de exemplu, în broșuri, pliante, documente contractuale sau pe website-ul propriu);

c) furnizarea de informații clare, corecte și actualizate cu privire la procesul intern de administrare a reclamațiilor, și anume:

(i) detalii privind modul în care se depune o reclamație (tipul de informații care trebuie furnizate de petent, identitatea și datele de contact ale persoanei/persoanelor sau departamentului către care trebuie să fie adresată reclamația);

(ii) procesul care trebuie urmat în vederea administrării reclamațiilor (informații privind confirmarea de primire, termenul de soluționare a reclamațiilor, posibilitatea de adresare către o autoritate competentă sau de utilizare a unui mecanism alternativ de soluționare a litigiilor etc.);

d) informarea petentului cu privire la stadiul de soluționare a reclamației;

e) colectarea și analizarea tuturor dovezilor și informațiilor relevante cu privire la reclamație;

f) ca răspunsul la fiecare reclamație primită de la petenți să fie exprimat într-un limbaj simplu și ușor de înțeles și care să fie realizat fără întârzieri nejustificate sau cel puțin în termenul legal aplicabil petițiilor la nivel național. În situația în care nu poate fi furnizat un răspuns în termenul respectiv, entitățile trebuie să informeze petentul cu privire la cauzele întârzierii și să indice termenul probabil în care va fi finalizată analiza reclamației;

g) în cazul în care este adoptată o decizie finală care nu răspunde pe deplin solicitării petentului, susținerea în scris a punctului de vedere al entității, cu furnizarea de explicații detaliate a poziției entității față de reclamație, și informarea în scris a petentului asupra dreptului său de a se adresa autorităților competente sau altor autorități abilitate de lege.

*

Prezentele instrucțiuni intră în vigoare în termen de 90 de zile de la data publicării lor pe site-ul oficial al Băncii Naționale a României.

Guvernator

MUGUR ISĂRESCU