

Autoritatea de Supraveghere Financiară - ASF

Regulamentul nr. 9/2015
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 și
a Legii nr. 74/2015 privind administratorii de fonduri de investiții alternative a petițiilor
referitoare la activitatea acestora pe piața de capital

În vigoare de la 20 iulie 2015

Consolidarea din data de 31 iulie 2019 are la bază publicarea din Monitorul Oficial, Partea I nr. 537 din 20 iulie 2015 și include modificările aduse prin următoarele acte: Regulament 1/2016; Regulament 4/2018; Ultimul amendament în 15 mai 2018.

În temeiul prevederilor art. 1 alin. (2), art. 2 alin. (1) lit. a), art. 3 alin. (1) 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, ale art. 18 din Ordonanța 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 ale art. 12 alin. (1) lit. b) din Legea nr. 74/2015 privind administratorii de fonduri de investiții alternative,

în scopul asigurării protecției investitorilor și promovării stabilității pieței de capital din România, în urma deliberărilor Consiliului Autorității de Supraveghere Financiară din ședința din data de 2 iulie 2015,

Autoritatea de Supraveghere Financiară emite prezentul regulament.

Art. 1. - (1) Presentul 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 nr. 297/2004, și a Legii nr. 74/2015 privind administratorii de fonduri de investiții alternative, denumită în continuare Legea nr. 74/2015.

(2) Presentul 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 și a Legii nr. 74/2015, după cum urmează:

(i) intermediarii, astfel cum sunt definiți la art. 2 alin. (1) pct. 14 din Legea 297/2004;

(ii) «abrogat»

(iii) societățile de administrare a investițiilor, denumite în continuare S.A.I., astfel cum sunt definite la art. 4 din Ordonanța 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, cu modificările ulterioare, precum și organismele de plasament colectiv (O.P.C.) care nu au desemnat o S.A.I.;

(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 pct. 3 din Legea nr. 74/2015;

(v) consultanții de investiții, astfel cum sunt definiți la art. 35 alin. (1) și (2) din Legea nr. 297/2004;

b) petiție - cererea, reclamația sau sesizarea prin care se aduc la cunoștința entității fapte de natură a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, formulată în scris și depusă la sediul entității, la sediile secundare ale acesteia ori la sediile distribuitorilor, după caz, transmisă prin poștă sau poșta electronică ori prin sistem on-line sau pe orice altă cale de comunicare care poate fi înregistrată pe un suport fizic sau optic (de exemplu, telefon), prin intermediul căreia un petent sau împuterniciții legali ai acestuia, care acționează exclusiv în numele petentului și fără un interes comercial propriu, își exprimă nemulțumirea cu privire la serviciul și activitatea de investiții prestate în baza Legii nr. 297/2004, la prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al organismului de plasament colectiv (O.P.C.) sau la informațiile furnizate de entitate în urma solicitărilor de informații primite de la petenți;

c) petent - persoană fizică sau juridică, client/investitor al entității, care depune o petiție către o entitate cu privire la serviciul și activitatea de investiții prestate în baza Legii nr. 297/2004 ori la prestarea serviciului de administrare a

portofoliului de plasament colectiv al organismului de plasament colectiv în valori mobiliare/fondului de investiții alternativ (O.P.C.V.M./F.I.A.);

d) petiție soluționată favorabil - petiția în legătură cu care au fost dispuse măsuri pentru remedierea situațiilor sesizate;

e) petiție soluționată nefavorabil - petiția în legătură cu care nu au fost dispuse niciun fel de măsuri.

Art. 2. - Compartimentul de control intern/Responsabilul cu funcția de conformitate din cadrul entităților este structura responsabilă de supervizarea soluționării și de 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 a înregistrării 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, datele de contact necesare în cazul solicitării de informații cu privire la stadiul soluționării petițiilor, precum și modalitățile de soluționare alternativă 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, 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; entitățile care dețin un sistem electronic securizat care nu oferă posibilitatea reînceperii numerotării de la 01 la fiecare început de an vor numerota conform sistemului implementat; 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 petentului, inclusiv adresa, numărul de telefon, e-mail și serviciul/activitatea prestat(ă) la care se referă;

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

(v) obiectul petiției;

(vi) stadiul petiției;

(vii) data și modul de soluționare a petiției;

(viii) motivul pentru care petiția nu a fost soluționată favorabil (dacă este cazul);

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

(x) observații;

e) reprezentantul compartimentului de control intern/responsabilul cu funcția de conformitate care își desfășoară activitatea într-un sediu secundar al entității are obligația de a transmite lunar, în copie, la sediul social/central, 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 cu mai mult de 15 zile termenul de 30 de zile de la înregistrarea petiției.

(2) Informațiile furnizate conform alin. (1) lit. b) și c) trebuie să fie clare și actuale și să conțină detalii privind:

a) modalitatea de transmitere a petițiilor (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 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 unic de petiții dintr-un an calendaristic și totalul centralizat al acestora se vor păstra de către entități pentru o perioadă de 5 ani de la momentul depunerii petiției inițiale.

Art. 4. - Atunci când este adoptată o soluție finală care nu răspunde/este în contradicție cu solicitarea/solicitările petentului, entitatea este obligată să își 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/Conducătorii structurilor organizatorice aferente operațiunilor pe piața de capital din cadrul instituțiilor de credit și reprezentantul compartimentului de control intern/responsabilul cu funcția de conformitate 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 Autorității de Supraveghere Financiară o copie în format electronic a Registrului unic de petiții 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, și este semnată de conducerea entității/conducătorii structurilor organizatorice aferente operațiunilor pe piața de capital din cadrul instituțiilor de credit și de reprezentantul compartimentului de control intern/responsabilul cu funcția de conformitate.

(3) În aplicarea prevederilor alin. (1) entitățile au obligația de a transmite, pentru fiecare solicitare primită de la Autoritatea de Supraveghere Financiară în legătură cu modalitatea de soluționare a unei petiții, în termen de maximum 5 zile de la primirea solicitării sau în termenul precizat în mod expres în aceasta, o notă de fundamentare, precum și toate informațiile și documentele avute la dispoziție, pentru verificarea modalității de soluționare a respectivei petiții.

(4) În cazul în care, din analiza documentației prevăzute la alin. (3) transmise 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 transmite Autorității de Supraveghere Financiară rapoartele prevăzute în anexele nr. 2 și 3. Fac excepție de la obligația de raportare a anexei nr. 3 O.P.C. care nu au desemnat o S.A.I.

(2) Raportul prevăzut în anexa nr. 2 conține informații cu privire la situația generală a petițiilor, după cum urmează:

- 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 soluționate nefavorabil pe lună și pe an;

d) numărul de petiții în curs de soluționare pe lună și pe an.

(3) Rapoartele prevăzute la alin. (1) vor fi transmise, în format Excel, semnate electronic cu semnătură electronică extinsă validă, pe adresa de e-mail: raportariESMAarticol9@asfromania.ro

(4) Macheta standard în format Excel a rapoartelor prevăzute la alin. (1) poate fi descărcată de pe site-ul Autorității de Supraveghere Financiară (www.asfromania.ro), secțiunea Supraveghere/Piață de capital/Raportări ReSE 3.

(5) Rapoartele menționate la alin. (1) vor fi transmise Autorității de Supraveghere Financiară trimestrial și anual, până în ultima zi a lunii următoare trimestrului, respectiv anului pentru care se face raportarea.

Art. 8. - În vederea identificării și soluționării eventualelor probleme recurente sau care pot genera risc sistemic, precum și a 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 ori produse, 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 60 de zile de la intrarea sa în vigoare.

(2) Ulterior termenului prevăzut la alin. (1), entitățile au obligația de a actualiza și de a transmite Autorității de Supraveghere Financiară trimestrial și anual informațiile cuprinse în rapoartele prevăzute la art. 7 alin. (1), până în ultima zi a lunii următoare trimestrului, respectiv anului 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) lit. a) și lit. b) pct. 3 din Legea nr. 297/2004, art. 195 lit. b) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 32/2012, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 10/2015, și art. 51 alin. (2) lit. b) din Legea nr. 74/2015 și se sancționează de către Autoritatea de Supraveghere Financiară, în condițiile și potrivit dispozițiilor titlului X din Legea nr. 297/2004, cap. VII din titlul I al Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 32/2012, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 10/2015, și ale art. 52 din Legea nr. 74/2015.

Art. 11. - Prezentul regulament nu se aplică în cazul în care o entitate primește o petiție cu privire la:

a) alte activități decât cele supravegheate de către Autoritatea de Supraveghere Financiară;

b) activitățile unei alte entități față de care entitatea în cauză nu are nicio răspundere juridică sau de reglementare (și în cazul în care activitățile respective reprezintă temeiul petiției).

Art. 12. - Anexele nr. 1-3 fac parte integrantă din prezentul regulament.

Art. 13. - **(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 la Regulamentul nr. 32/2006 privind serviciile de investiții financiare, aprobat prin Ordinul Comisiei Naționale a Valorilor Mobiliare nr. 121/2006, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 103 și 103 bis din 12 februarie 2007, cu modificările și completările ulterioare;

b) art. 42 din Regulamentul Autorității de Supraveghere Financiară 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, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 436 din 16 iunie 2014;

c) Instrucțiunea nr. 7/2012 privind transmiterea de rapoarte referitoare la reclamațiile primite de la clienți și stadiul rezolvării acestora, aprobată prin Ordinul Comisiei Naționale a Valorilor Mobiliare nr. 143/2012, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 1 din 3 ianuarie 2013.

Președintele Autorității de Supraveghere Financiară,
Mișu Negrițoiu

București, 7 iulie 2015.
Nr. 9.

REGISTRU UNIC DE PETIȚII

- model -

Nr. de intrare și data petiției		Numele și prenumele petentului	Datele de identificare ale petenților (CNP, domiciliu, date de contact)	Persoana responsabilă din cadrul entității	Obiectul petiției	Stadiul petiției	Data soluționării	Modul de soluționare a petiției	Motivul pentru care petiția nu a fost soluționată favorabil (dacă este cazul)	Prejudiciul invocat de petent (dacă este cazul)	Observații
Nr.	Data										
1											
2											

Nume: Reprezentant control intern/
Funcție Responsabil cu funcția de conformitate,
Semnătură
Data

RAPORT
privind situația generală a petițiilor
pentru luna/anul

	Luna curentă*	Luna precedentă*
Numărul total de petiții înregistrate		
Numărul total de petiții soluționate favorabil		
Numărul total de petiții soluționate nefavorabil		
Numărul de petiții în curs de soluționare		

* În cazul raportării anuale, rubricile "Luna curentă" și "Luna precedentă" se vor înlocui cu "Anul curent", respectiv "Anul precedent", conform machetei standard ce poate fi descărcată de pe site-ul Autorității de Supraveghere Financiară (www.asfromania.ro), secțiunea Supraveghere/Piață de capital/Raportări ReSE 3.

Nume: Reprezentant control intern,
Funcție
Semnătură
Data

Denumirea
Trimestrul

RAPORT TRIMESTRIAL
privind petițiile primite de la clienți

Numărul total de petiții primite exclusiv pentru investiții în perioada de raportare menționată:

Nr. de petiții în funcție de cauză¹ în perioada raportată²

¹ În situația în care obiectul unei petiții este multiplu, se completează doar obiectul principal al acesteia pentru a evita dubla raportare.

² În situația în care obiectul petiției descris nu este aplicabil pentru entitate, se completează N/A în rubrica relevantă. Dacă obiectul petiției descris este aplicabil pentru entitate, dar pentru perioada raportată nu s-a înregistrat niciun caz, se completează "0".

Executarea ordinelor în numele clientului/recepție și transmitere de ordine	Informații insuficiente/lipsa informațiilor furnizate clientului
	Neefectuarea testului privind caracterul oportun
	Termenii contractului/taxe/comisioane
	Administrare generală/servicii furnizate clientului (inclusiv custodie/păstrare în siguranță)

	Aspecte legate de retragerea disponibilităților bănești ale investitorilor
	Alte cauze (a se detalia în rubrica de observații)
Administrarea portofoliului	Informații insuficiente/lipsa informațiilor furnizate clientului
	Neefectuarea testului privind adecvarea
	Termenii contractului/taxe/comisioane
	Administrare generală/servicii furnizate clientului (inclusiv custodie/păstrare în siguranță)
	Aspecte legate de retragerea disponibilităților bănești ale investitorilor
	Alte cauze (a se detalia în rubrica de observații)
Consultanță pentru investiții	Informații insuficiente/lipsa informațiilor furnizate clientului
	Neefectuarea testului privind adecvarea
	Termenii contractului/taxe/comisioane
	Administrare generală/servicii furnizate clientului (inclusiv custodie/păstrare în siguranță)
	Aspecte legate de retragerea disponibilităților bănești ale investitorilor
	Alte cauze (a se detalia în rubrica de observații)
Petiții care nu sunt legate de un anumit serviciu MiFID (ce nu pot fi încadrate la una dintre categoriile de mai sus)	Informații insuficiente/lipsa informațiilor furnizate clientului
	Termenii contractului/taxe/comisioane
	Administrare generală/servicii furnizate clientului (inclusiv custodie/păstrare în siguranță)
	Activități neautorizate oferite sau prestate

	Aspecte legate de retragerea disponibilităților bănești ale investitorilor
	Alte cauze (a se detalia în rubrica de observații)
Total	
Observații	

Nr. de petiții după tipul de instrument financiar în perioada raportată³

³ În situația în care entitatea nu prestează servicii de investiții în legătură cu instrumentul financiar menționat, se completează N/A în rubrica relevantă. Dacă entitatea prestează servicii de investiții în legătură cu instrumentul financiar menționat, dar pentru perioada raportată nu s-a înregistrat nicio petiție, se completează "0".

Titluri de capital (Shares/stock/equities)	
Titluri de creanță (Bonds/debentures/loan stock/debt securities)	
Titluri de valoare structurate (inclusiv titluri de valoare cu protecția capitalului și fonduri structurate)	
Titluri de valoare ale pieței monetare (Money-market securities)	
O.P.C.V.M./F.I.A./alte fonduri (excluzând fondurile structurate)	
Contracte pe opțiuni, futures, swapuri, forward pe rata dobânzii și alte contracte derivate (Options, futures, swaps, forward rate agreements and any other derivatives)	
Contracte financiare pentru diferențe (Financial contracts for differences - CFDs)	
Alte produse de investiții/fonduri (a se detalia în rubrica de observații) (Other investment products/funds)	
Total	
Observații	

Vă rugăm să includeți orice altă informație relevantă în legătură cu datele privind petițiile.

Exemplu: Petițiile vizează în special servicii furnizate prin internet? Care este procedura pentru soluționarea petițiilor?