Regulamentul de Organizare și Funcționare al

Grupului Consultativ de Dialog Permanent în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare ne-bancare (Grup)

Art. 1. Dispoziții generale

(1) Grupul Consultativ de Dialog Permanent în domeniul protecției consumatorilor (PC) de servicii financiare ne-bancare, denumit în continuare *Grup,* susține activitatea Direcției Protecția Consumatorilor (DPC) din cadrul A.S.F., conform atribuțiilor acesteia specificate în Regulamentul de Organizare și Funcționare al A.S.F.

(2) Membrii grupului colaborează în vederea protecţiei consumatorilor şi educaţiei financiare a acestora.

(3) Prezentul regulament stabileşte componenţa, atribuţiile şi modul de organizare şi funcţionare a Grupului.

Art. 2. Scopul Grupului

(1) Grupul de lucru are scop principal facilitarea comunicării în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare nebancare (PC), între actorii pieței financiare nebancare, a asociațiilor relevante în domeniul protecției consumatorilor și A.S.F. Grupul va fi consultat referitor la măsurile necesare în acest domeniu și la acțiunile care vor fi întreprinse de A.S.F. în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare nebancare.

(2) Obiective ale Grupului sunt:

a) consolidarea protecției consumatorilor de servicii financiare;
b) prevenirea și identificarea practicilor incorecte, neloiale sau frauduloase, a clauzelor contractuale neclare, a celor susceptibile a fi declarate abuzive etc.;
c) educarea și promovarea încrederii în produsele și serviciile financiare;
d) elaborarea unei strategii comune în domeniul protecției consumatorilor, inclusiv din perspectiva abordărilor de tip *business conduct*;
e) cooperarea şi schimbul de informaţii în ceea ce priveşte protecţia consumatorilor;
f) emiterea de opinii și recomandări în domeniul protecției consumatorilor, referitoare la proiectele de reglementare ale A.S.F., la formularea de propuneri de îmbunătățire a reglementărilor A.S.F., la modul de soluționare a reclamațiilor formulate de către entitățile aflate în aria de supraveghere a A.S.F.;
g) recomandări referitoare la reglementări sau ghiduri de aplicare a reglementărilor;
h) dezvoltarea în comun a unor programe și activități specifice, a unui sistem de monitorizare a pieței, a susținerii incluziunii și a educației financiare;
i) efectuarea de studii şi analize referitoare la nivelul și nevoile de educație financiară ale consumatorilor;
j) realizarea de analize privind modul în care sunt respectate cerințele de informare corectă, completă și transparentă a consumatorilor de servicii financiare, inclusiv a celor potențiali;
k) consultări reciproce asupra unor probleme curente apărute în legătură cu protecţia consumatorilor;

l) mediatizarea legislaţiei, a celor mai bune practici, a măsurilor şi acţiunilor legate de protecţia consumatorilor;
m) organizarea de campanii/evenimente comune în domeniul protecției consumatorilor;
n) evaluarea modului în care legislația europeană este implementată și respectată în legislația națională, respectiv pe piața financiară ne-bancară autohtonă, în probleme care vizează protecția consumatorilor – prin studii, analize, acțiuni de *mystery shopping* etc.

(3) Grupul va prezenta opinii și recomandări referitor la măsurile A.S.F. în domeniul PC, în principal cu scopul stabilirii unei culturi corespunzătoare pentru PC și evaluarea dezvoltărilor pieței.

(4) Activitatea Grupului nu se referă la activitățile individuale ale entităților pieței financiare.

(5) Grupul va putea solicita A.S.F. inițierea unor acțiuni de analiză și investigare a practicilor neloiale, neautorizate, incorecte sau frauduloase care pot afecta consumatorii.

Art. 3. Desemnarea membrilor și mandatul acestora

(1) Grupul va fi compus din 25 de membri (conform Anexei), care vor reprezenta în mod proporțional:
a) A.S.F. – 5 persoane (director DPC, șef serviciu SMEF, șef serviciu Relații cu Publicul, șef serviciu Petiții, o persoană desemnată de DPC),
b) ANPC – 1 persoana,
c) asociațiile relevante de consumatori de servicii financiare – 8 asociații cu un reprezentant,
d) asociatiile relevante ale industriei de servicii financiare din România – 8 persoane,
e) reprezentanți ai României la grupurile consultative de profil din cadrul autorităților europene – 2 persoane;
f) reprezentant al sindicatelor reprezentative ale salariatiilor entităților reglementate din piața financiară – 1 persoana.

Asociație relevantă este acea asociație care reprezintă un număr semnificativ de consumatori, raportat la totalul consumatorilor de servicii financiare din piața respectivă.

(2) Toți membrii Grupului trebuie să aibă o bună reputație.

(3) Asociațiile relevante care doresc să facă parte din acest Grup vor transmite A.S.F. – DPC intenția lor de participare, desemnând persoanele ce vor reprezenta în cadrul grupului asociația respectivă. Asociațiile răspund de informarea A.S.F. cu privire la orice modificare a apartenței profesionale a persoanelor nominalizate să facă parte din Grup, modificări care pot determina înlocuirea membrilor respectivi.

(4) A.S.F. va lua decizii cu privire la participarea la Grup a asociațiilor în cazurile pe care le consideră ca reprezentând un potențial conflict de interese.

(5) Membrii Grupului ce reprezintă organizații profesionale sau de protecție a consumatorilor sunt responsabili în mod individual din partea structurilor din care fac parte pentru a prezenta în cadrul Grupului puncte de vedere formulate pentru protejarea consumatorilor de servicii financiare ne-bancare și pentru promovarea celor mai bune practici.

(6) În cazul nerespectării condițiilor de confidențialitatea, responsabilitatea este a persoanei care a încalcat confidențialitatea. .

Art. 4. Președintele și vicepreședintele Grupului

(1) Poziția de președinte al Grupului va fi deținută de Directorul DPC. În situația imposibilității participării, înlocuitorul acestuia va fi vicepreședintele Grupului.

(2) Poziția de vicepreședinte a Grupului va fi deținută de unul dintre membrii Grupului, ales de aceștia în prima ședință de constituire conform prezentului ROF.

(3) Atribuțiile președintelui Grupului sunt:

a) conducerea lucrărilor Grupului,
b) coordonarea alături de vicepreședinte a agendei întâlnirilor din cadrul Grupului și cu reprezentanții A.S.F.,
c) prezentarea semestrială a unei informări și solicitări de aprobare necesare activității Grupului, dacă este cazul, către Consiliul A.S.F.,
d) susținerea de poziții publice în numele Grupului ca urmare a unor poziții comune stabilite de Grup.

(4) În cazul absenței atât a președintelui cât și a vicepreședintelului, președintele va nominaliza un membru al Grupului să prezideze lucrările, cu cel puțin 7 zile înainte de organizarea întâlnirii.

Art. 5. Întrunirile Grupului

(1) Grupul se întrunește cel mult lunar, în a doua miercuri a fiecărei luni, la ora 15:00.

(2) Întrunirile sunt convocate de președintele Grupului sau de vicepreședintele Grupului, mandatat în acest sens de președinte.

(3) Se pot organiza și alte întâlniri la convocare președintelui, a vicepreședintelui sau a unei treimi din membrii Grupului.

(4) Întrunirile sunt conduse de presedinte sau vicepresedinte in absenta presedintelui.

(5) Locul întâlnirilor va fi la sediul A.S.F., putându-se organiza o întâlnire pe an și în altă locație, la propunerea membrilor Grupului.

(6) A.S.F. va asigura toate informațiile necesare, sub obligația păstrării secretului profesional și va asigura secretariatul pentu activitatea Grupului.

(7) Pentru a adopta o opinie sau o recomandare comună, Grupul trebuie să aibă un cvorum de prezență de două treimi din membrii. Dacă cvorumul nu este atins, opiniile sau recomandările pot fi luate fără cvorum pentru subiecte convenite anterior și pre-agreate, pe baza unei proceduri scrise.

Art. 6. Agenda

(1) Pe baza unei consultări cu Grupul, președintele propune agenda următoarei întâlniri. Toate propunerile vor fi notate, inclusiv acelea care nu se regăsesc pe agenda finală.

(2) Propunerea de agendă va circula la toți membrii Grupului, transmisă de către secretariat Grupului menționat la art. 5 alin. 7, cu cel puțin 2 săptămâni înainte de convocare. Noi subiecte pot fi adăugate pe agendă numai dacă au apărut noi evoluții și dacă au consensul membrilor prezenți.

(3) Agenda finală se stabilește cu minim 5 zile înainte de întâlnire, ținând cont și de propunerile formulate de membrii Grupului.

(4) Se va realiza un plan de lucru anual, în concordanță cu planurile A.S.F., care va fi revăzut periodic. Datele de întâlnire și elementele strategice de luat în considerare în anul următor se vor stabili la sfârșitul anului precedent.

(5) În cadrul întâlnirilor va fi respectată cu strictețe agenda, orice discuție sau subiect inițiat în cadrul întâlnirilor și care nu face obiectul agendei curente fiind stabilit pentru includerea pe agenda întâlnirii următoare.

Art. 7. Organizare și documente

(1) Grupul poate organiza sub-grupuri de activitate pe domenii specifice, sau pe anumite subiecte de interes.

(2) Grupul poate supune atenției A.S.F. opinii și recomandări pe oricare subiect aferent domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare ne-bancare.

(3) Membrii Grupului respectă prezentul Regulament de Organizare și Funcționare acesta fiind acceptat implicit și complet la data nominalizării pentru poziția de membru.

(4) A.S.F. poate face publice opiniile și recomandările Grupului și rezultatele consultărilor. Reprezentarea publică a Grupului este asigurată de președinte.

(5) Membrul Grupului care a propus un punct de discuție pe agendă va transmite către secretariatul Grupului o notă de prezentare și fundamentare a propunerii sale, însoțită de eventuale documente de analiză, cu respectarea termenului prevăzut la alin. 6.

(6) A.S.F. va transmite Grupului materiale asupra cărora se cere consultarea Grupului. Materiele proprii Grupului, cele transmise de membrii sau cele provenite de la A.S.F. vor fi înainte cu cel puțin o săptămână înaintea întâlnirii. În situații excepționale termenul se poate reduce la două zile lucrătoare. În acest context, situațiile excepționale necesită aprobarea președintelui Grupului.

(7) A.S.F. va asigura organizarea întâlnirilor, realizarea minutelor, circularea agendei și a documentelor necesare, asigurarea mijloacelor tehnice necesare întâlnirilor. Întâlnirile grupului/sub-grupului se vor înregistra cu scopul exclusiv de a întocmi cât mai riguros minutele; înregistrările nu sunt publice și vor face obiectul informațiilor confidențiale.

(8) În scopul facilitării comunicării referitoare la protecția consumatorilor între A.S.F. și actorii pieței financiare reprezentați în Grup:

a) informațiile referitoare la problemele relevante scopului Grupului se vor primi de la A.S.F. sau de la membrii Grupului în vederea discutării și consultării, cu un timp înainte suficient pentru ca Grupul să își atingă eficient obiectivele,
b) A.S.F. se va consulta cu Grupul referitor la reglementări cu caracter tehnic,
c) A.S.F. se va consulta pentru măsuri aferente elaborării de ghiduri și recomandări care nu se referă la cazurile individuale ale unor entități specifice.

(9) La solicitarea A.S.F. sau a oricarui membru al grupului, formulată către Grup, pentru opinii sau recomandări, Grupul va livra opiniile proprii în termenul solicitat de A.S.F.

(10) A.S.F. va lua în considerare un termen rezonabil pentru solicitarea răspunsului.

Art. 8. Adoptarea opiniilor și recomandărilor emise de Grup

(1) Pe cât este posibil, Grupul va avea o opinie comună adoptată prin consens.

(2) În lipsa consensului, opiniile se adopta prin votul a cel puțin două treimi dintre membrii prezenți.

(3) În circumstanțe excepționale când nu se atinge consensul, sau cel puțin trei membrii prezenți consideră că opiniile lor nu sunt reflectate adecvat în opinia generală emisă de Grup, acei membrii pot include o opinie minoritară cu precizarea numelui persoanelor care o formulează.

Art. 9. Procedura scrisă

(1) Dacă este necesar, Grupul poate adopta deciziile prin utilizarea unei proceduri scrise. A.S.F.-D.P.C. se va ocupa de distribuirea proiectului de decizie cu privire la care Grupul va fi consultat.

(2) Procedura scrisă poate fi inițiată de președintele Grupului, de persoana care coordonează sub-grupul de lucru, ca parte a unei cerințe a minimum 50% dintre membrii Grupului sau sub-grupului de lucru.

(3) Procedura scrisă va menționa data până la care membrii Grupului vor putea transmite opiniile, în general acest termen urmând să nu poată fi mai redus de 10 zile de la lansarea procedurii scrise. În situații urgente, termenul poate fi redus până la două zile lucrătoare.

(4) Opiniile sau recomandările luate pe o procedură scrisă vor fi în format olograf și absența opiniei va fi considerată ca un vot pozitiv pentru procedură.

(5) Dacă o treime din membrii Grupului cărora li s-a transmis spre examinare un subiect prin procedură scrisă solicită o întâlnire, procedura se suspendă și subiectul va fi trecută pe lista următoarei întâlniri sau într-o întâlnire extraordinară dacă acesta este urgent.

Art. 10. Sub-grupuri de lucru

(1) Cu aprobarea A.S.F.-D.P.C., Grupul poate stabili sub-grupuri de lucru, formate din membrii săi, pentru a examina probleme specifice referitoare la activitatea Grupului de lucru.

(2) Fiecare sub-grup de lucru este condus de un reprezentant A.S.F. și urmează regulile prezentului Regulament.

(3) Sub-grupurile de lucru își încetează activitatea automat când sarcinile primite au fost îndeplinite integral.

(4) Grupul va decide asupra mandatului, structurii și perioadei pe parcursul căreia își desfășoară activitatea fiecare sub-grup de lucru. Sub-grupurile de lucru vor raporta cu privire la activitate lor Grupului. Structura sub-grupurilor va fi echilibrată și va reflecta structura Grupului.

(5) Sub-grupurile de lucru vor înainta rapoarte pe baza cărora Grupul își va fundamenta opiniile și recomandările pe care le va adopta cu privire la problematicile/situațiile care au reprezentat obiectul de lucru și de analiză al fiecărui sub-grup în parte. Rapoartele vor reflecta discuțiile din sub-grup, inclusiv opiniile minoritare, astfel încât să se atingă consensul în cadrul Grupului.

(6) Sub-grupurile vor lucra pe bază de consens. Dacă consensul nu poate fi atins, raportul se adoptă cu două treimi din membrii prezenți.

(7) Activitatea sub-grupului se vor desfășura la sediul A.S.F., prin email sau se poate ține prin teleconferință.

Art. 11. Participare și sarcini ale Grupului de Lucru

(1) Membrii Consiliului ASF au statutul de invitați permanenți la lucrările Grupului și pot formula invitații de participare altor reprezentanți ai A.S.F. la lucrările Grupului.

(2) La fiecare întâlnire secretariatul Grupului va ține evidența participanților.

(3) Membrii Grupului trebuie să participe activ la lucrările Grupului. Participarea constructivă va fi criteriul principal de care se va ține cont în momentul acceptării participării la lucrările Grupului.

(4) Neparticiparea la trei întâlniri din 9 întâlniri consecutive, abordarea neconstructivă a subiectelor și relațiilor din cadrul Grupului, nedeclararea conflictului de interese, nerespectarea agendei stabilite precum și neparticiparea la elaborarea opiniilor sau recomandărilor incidente și specifice pieței și/sau consumatorilor pe care îi reprezintă membrul Grupului se consideră nerespectarea atribuțiilor din cadrul Grupului, conducând la eliminarea membrul respectiv de catre Grup la propunerea A.S.F.

(5) În cazul producerii celor menționate la alin. 4, A.S.F., la solicitarea președintelui Grupului, poate vacanta poziția respectivă pentru a fi acceptat alt membru.

Art. 12. Conflictul de interese

(1) La începutul fiecărei întâlniri membrii Grupului trebuie să declare eventualele conflicte de interese aferente subiectelor de pe agenda întâlnirii prin informarea plenului Grupului, în mod transparent.

(2) Acel membru care a declarat conflictul de interese poate continua să participe la lucrările Grupului cu aprobarea președintelui Grupului. Dacă conflictul este la nivelul președintelui Grupului, vicepreședintele va conduce lucrările ședinței.

(3) Conflictele de interese vor fi menționate detaliat în procesul-verbal de ședință și în cadrul fiecărei opinii emise.

Art. 13. Confidențialitatea

(1) Membrii Grupului, dacă au acces la informații, documente, date sau discuții care nu au caracter public, se obligă să păstreze confidențialitatea acestora în afara activităților Grupului sau sub-grupului și să nu divulge unor terți aspecte care nu sunt catalogate drept informații publice, în caz contrar expunându-se sancțiunilor legale. A.S.F. va informa membrii Grupului

de fiecare dată când aceștia vor avea acces la informații care nu sunt publice și va menționa pe documentele care nu sunt publice caracterul confidențial al acestora.

(2) A.S.F. va furniza membrilor Grupului toate informațiile necesare ca aceștia să își realizeze sarcinile sub condiția respectării secretului profesional de către toți receptorii informațiilor.

(3) Membrii Grupului nu vor distribui către terțe persoane documente ale A.S.F. la care au avut acces și care nu au caracter public.

(4) Dacă un membru al Grupului nu respectă obligațiile de păstrare a confidențialității cu privire la informațiile cu care intră în contact prin participarea la activitățile Grupului și care nu fac obiectul informațiilor considerate a fi publice de către A.S.F., va fi exclus din Grup și va răspunde conform legislației aplicabile.

Art. 14. Invitații

(1) Cu caracter excepțional, președintele sau vicepreședintele pot invita persoane care nu sunt membrii ai Grupului pentru a-și prezenta opinii cu privire la un anumit subiect sau temă discutată în cadrul Grupului. Sugestia cu privire la participarea unor invitați la întâlnirile de lucru ale Grupului poate fi formulată de către orice membru al Grupului și se aprobă cu majoritatea simplă a celor prezenți, după consultarea și aprobarea de către A.S.F. Dacă participarea este aprobată, președintele va informa Grupul în momentul circulării agendei.

(2) Invitatul va participa la lucrările Grupului numai referitor la subiectul pentru care își va susține opiniile și va trebui să respecte regulile de confidențialitate specifice Grupului și obligatorii pentru fiecare membru.

Art. 15. Sumarul lucrărilor

(1) Rezumatul discuțiilor și al concluziilor va fi realizat de către secretariatul dedicat acestui grup și asigurat de A.S.F. și va circula în cadrul Grupului după aprobarea de către președintele Grupului.

(2) Rezumatul va fi aprobat în ședința următoare sub forma scrisă a unui proces-verbal.

Art. 16. Raportări și transparență

(1) A.S.F. va include în raportul anual un capitol referitor la activitatea Grupului, incluzând un sumar al activității, opiniilor, rapoartelor sau recomandărilor formulate în cursul anului precedent.

(2) Sumarul de inclus în raport va fi aprobat de președintele Grupului, fiind prezentat Grupului..

(3) A.S.F. va publica pe site-ul propriu, după caz:
a) numele membrilor și înlocuirea acestora,
b) opiniile și recomandările Grupului și rezultatele consultărilor,
c) rezumatul concluziilor întâlnirilor de lucru.

Art. 17. Corespondență

(1) Corespondența adresată membrilor Grupului se va transmite către A.S.F.

(2) Corespondența către membrii Grupului se va transmite pe adresele de e-mail comunicate de aceștia pentru corepondență.

Art. 18. Accesul la documente

(1) Accesul publicului la documentele Grupului va respecta aceleași criterii ca cele ale accesului la documentele A.S.F.

(2) A.S.F. are competența de a stabili nivelul de acces al membrilor Grupului la documente și informații, cu respectarea regimului aplicabil documentelor în cadrul A.S.F.

Art. 19. Protecția datelor cu caracter personal

Procesarea datelor cu caracter personal se va supune prevederilor Legii nr. 677/2001 pentru protecţia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal şi libera circulaţie a acestor date, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 20. Amendamente

Amendamentele la prezentul ROF se realizează de către Grup cu o majoritate de două treimi din membrii, dacă aceste amendamente vizează dezvoltarea activitatății Grupului, rolul sau sarcinile Grupului comunicate de către A.S.F. Amendamentele se aprobă de către A.S.F - D.P.C.