

COMISIA NAȚIONALĂ A VALORILOR MOBILIARE

INSTRUCȚIUNEA nr. 7/2012

privind transmiterea de rapoarte referitoare la reclamațiile primite de la clienți și stadiul rezolvării acestora

Art. 1. - (1) Prezenta instrucțiune stabilește obligația de transmitere de rapoarte semestriale privind reclamațiile primite de la clienți și stadiul rezolvării acestora, conform modelului prevăzut în anexa care face parte integrantă din prezenta instrucțiune, după cum urmează:

- a) până la 31 iulie pentru semestrul I (1 ianuarie – 30 iunie);
- b) până la 31 ianuarie pentru semestrul II (1 iulie – 31 decembrie).

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

(3) Macheta standard în format Excel a rapoartelor prevăzute la alin. (1) poate fi descărcată de pe site-ul Comisiei Naționale a Valorilor Mobiliare, denumită în continuare *CNVM*, (www.cnvmr.ro), secțiunea Informații Publice/Informații Utile/Raportări ReSE 3.

Art. 2. - Prezenta instrucțiune se aplică societăților de servicii de investiții financiare și, în mod corespunzător:

- a) instituțiilor de credit din România înscrise în Registrul C.N.V.M., la Secțiunea Intermediari;
- b) consultanților de investiții;
- c) societăților de administrare a investițiilor autorizate să desfășoare activitățile prevăzute la art. 5 alin. (3) lit.a) și lit. b) pct. (i) 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, precum și societăților de administrare a investițiilor care desfășoară activitatea de marketing și distribuție;
- d) sucursalelor intermediarilor din alte state membre înscrise în Registrul C.N.V.M., secțiunea Intermediari;
- e) sucursalelor intermediarilor din state nemembre.

Art. 3. - (1) În sensul prezentei instrucțiuni, prin *reclamație* se înțelege orice exprimare a nemulțumirii, în formă verbală sau scrisă, înregistrată pe un suport durabil, justificată sau nu, de la sau în numele unei persoane, în legătură cu prestarea sau neprestarea unui serviciu financiar care:

- a) susține că reclamantul a suferit sau este posibil să sufere o pierdere financiară, neajuns material sau alte dificultăți semnificative; și
- b) este în legătură cu o activitate a S.S.I.F. în distribuția sau prestarea de servicii financiare sau produse, care intră în aria de competență a C.N.V.M.

(2) Instituțiile de credit vor raporta în baza acestei instrucțiuni doar reclamațiile clienților care au legătură cu serviciile de investiții prestate și cu instrumentele financiare.

Art. 4. - Nerespectarea prevederilor prezentei instrucțiuni constituie contravenție și se sancționează conform titlului X din Legea nr. 297/2004 privind piața de capital, cu modificările și completările ulterioare și ale Capitolului VII din titlul I al Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 32/2012.

Președintele Comisiei Naționale a Valorilor Mobiliare,

Eugenia Carmen NEGOIȚĂ

Denumire S.S.I.F.

Perioada de raportare

Raport privind reclamațiile primite de la clienți și stadiul rezolvării acestora

	Primate	Soluționate	Soluționate în favoarea clienților
Nr. total de reclamații în perioada raportată ¹	B	C	D

Vă rugăm să furnizați acolo unde este cazul, o repartizare a reclamațiilor în funcție de cauza acestora² și instrumentul financiar în perioada raportată, altfel nu completați!

Nr. de reclamații în funcție de obiectul acestora în perioada raportată ³	Primate	Soluționate	Soluționate în favoarea clienților
Preluarea și transmiterea ordinelor privind unul sau mai multe instrumente financiare Executarea ordinelor în numele clienților Tranzacționarea pe cont propriu Administrarea portofoliilor Consultanță pentru investiții (de exemplu, consultanță necorespunzătoare) Subscriere de instrumente financiare și/sau plasamentul instrumentelor financiare în baza unui angajament ferm Plasamentul de instrumente financiare fără un angajament ferm Administrarea unui sistem alternativ de tranzacționare Informațiile furnizate clientului (de exemplu, informații/publicări insuficiente) Termeni și sume/tarife contestate Administrare generală/Servicii pentru clienți (inclusiv servicii de custodie) Conflicte de interese Efectuarea de activități neautorizate Altele (a se specifica în rubrica de mai jos)			
Subtotal	B	C	D

Comentarii/note:

¹ Se completează doar de către S.S.I.F.

² În situația în care obiectul unei reclamații este multiplu, se completează doar obiectul principal al acesteia pentru a evita dubla raportare.

³ În situația în care obiectul reclamației descris nu este aplicabil pentru S.S.I.F., se completează N/A în rubrica relevantă. Dacă obiectul reclamației descris este aplicabil pentru S.S.I.F., dar pentru perioada raportată nu s-a înregistrat nici un caz, se completează „0”.

Nr. de reclamații după tipul de instrument financiar în perioada raportată ⁴	Primate	Soluționate	Soluționate în favoarea clienților
Titluri de capital, excluzând titlurile de valoare structurate [Shares/stock/equities (excluding structured securities)] Titluri de creanță (Bonds/debentures/loan stock/debt securities) Titluri de valoare securitizate și alte instrumente de creanță similare (Asset-backed securities and other similar debt instruments) Warranturi (inclusiv warranturi garantate) Warrants (including covered warrants)) Titluri de valoare structurate (excluzând titlurile de valoare garantate) [Structured securities (excluding non-SCARPS)] Titluri de valoare garantate (Non-SCARPS structured securities) Titluri de valoare de pe piața monetară (Money-market securities) Unități în organisme de plasament colectiv în valori mobiliare (fără fondurile structurate) [Units in collective investment undertaking (excluding structured funds)] Fonduri structurate (Structured funds) Contracte pe opțiuni, futures, swapuri, forward pe rata dobânzii și alte contracte derivate (Options, futures, swaps, forward rate agreements and any other derivative contracts) Instrumente derivate pentru transferul riscului de credit (Derivative instruments for the transfer of credit risk) Contracte financiare pentru diferențe (Financial contracts for differences) Alte produse de investiții /fonduri (a se specifica în rubrica de mai jos) [Other investment products/funds (please specify in Comments/notes section below)]			
Subtotal	B	C	D

Comentarii/note:

Va rugăm să includeți orice altă informație relevantă în legătură cu datele privind reclamațiile.
Ex:

Reclamațiile vizează în special servicii furnizate prin internet? Care este procedura pentru soluționarea reclamațiilor?

⁴ În situația în care S.S.I.F. nu prestează servicii de investiții în legătură cu instrumentul financiar menționat, se completează N/A în rubrica relevantă. Dacă S.S.I.F. prestează servicii de investiții în legătură cu instrumentul financiar menționat, dar pentru perioada raportată nu s-a înregistrat nici o reclamație, se completează „0”.