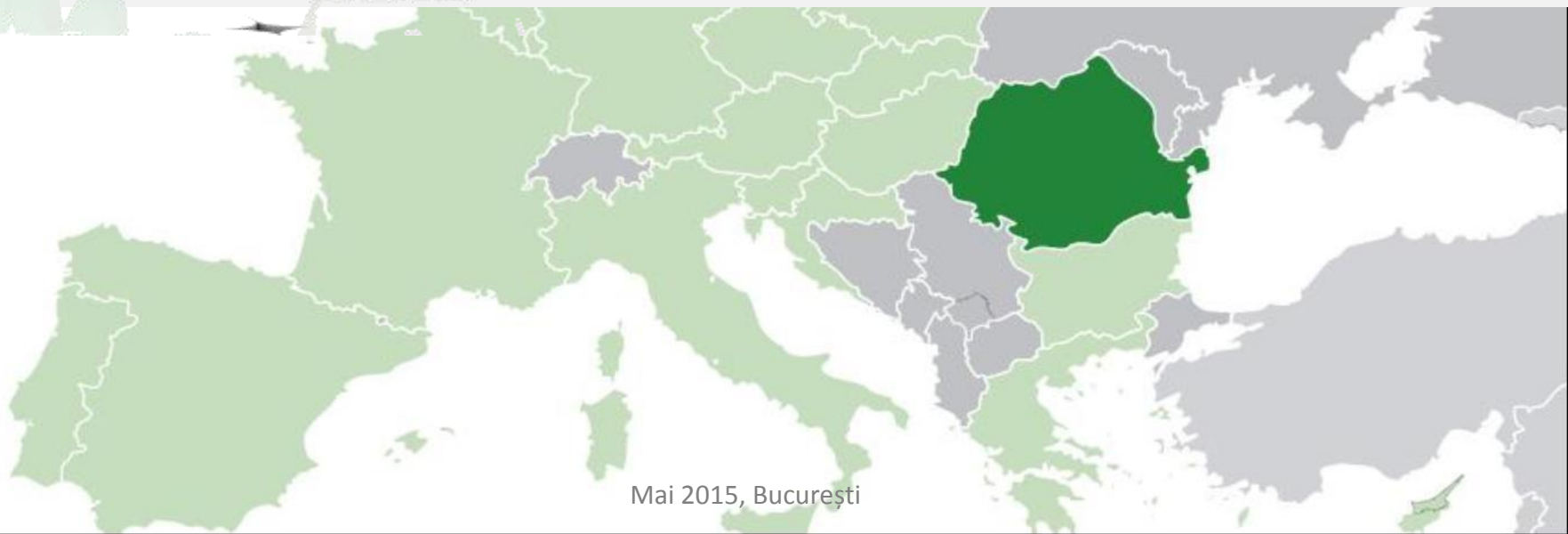




# PROTECȚIA INVESTITORILOR

Autoritatea de Supraveghere Financiară



Mai 2015, București

# Principalele căi și linii de dezvoltare pentru protecția consumatorilor

## Reactiv

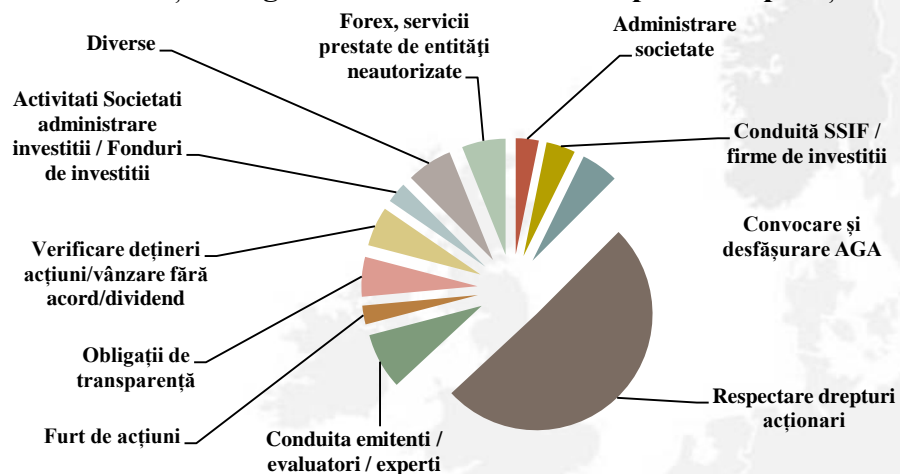
- **Soluționarea a peste 20.000 de petiții/an** ale consumatorilor, referitoare la activitățile entităților supravegheate (asigurări, piață capital, pensii private)

## Proactiv

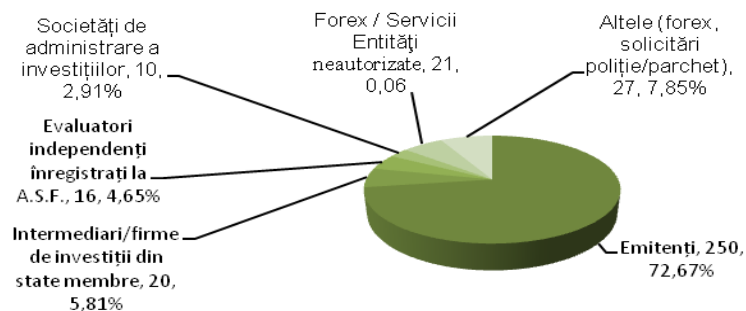
- **Conștientizarea potențialilor consumatori** asupra principalelor drepturi și obligații pe care le dețin:
  - **dreptul la informare,**
  - **dreptul de opțiune,**
  - **dreptul de negociere** ș.a.;
- **Îmbunătățirea gradului de capacitate financiară** a consumatorilor în a înțelege produsele financiare, riscurile asociate acestora și de a putea alege în cunoștință de cauză și în concordanță cu nevoile lor;
- **Inițierea de alerte și avertismente publice** referitoare la cazuri frecvente de malpraxis (chiar dacă acesta nu excede cadrului legal sau se situează la limita legii) sau cu privire la instrumente și societăți neautorizate;
- Derularea strategiei de **educație financiară**
- Consolidarea și **popularizarea mecanismelor de soluționare a disputelor** (ex. Implementarea SAL prin definirea concilierii între consumator și entități financiare, de tip arbitrajul sau mediere, petiționarea către ASF);

# 377 petitii la 6 luni

## Petiții înregistrate în Sem. I. 2015 - Tipuri de Operațiuni



## Petiții înregistrate în Sem. I. 2015 - Tipuri de Entități



Nr. crt.	Tipuri de Entități	Petiții înregistrate în Sem. I. 2014	% din Total petiții	Petiții înregistrate în Sem. I. 2015	% din Total petiții	Creștere / Scădere în Sem. I. 2015 față de Sem. I. 2014
1	Emitenți	168	44,56%	250	72,67%	48,81%
2	Intermediari/firme de investiții din state membre	169	44,83%	20	5,81%	-88,17%
3	Evaluatori independenți înregistrați la A.S.F.	4	1,06%	16	4,65%	300,00%
4	Societăți de administrare a investițiilor	6	1,59%	10	2,91%	66,67%
5	Forex / Servicii Entități neautorizate	8	2,12%	21	6,10%	162,50%
6	Altele (forex, solicitări poliție/parchet)	22	5,84%	27	7,85%	22,73%
	<b>Total</b>	<b>377</b>	<b>100,00%</b>	<b>344</b>	<b>100,00%</b>	<b>-8,75%</b>

# ASF: Obiective strategice în 2015

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

- Protecția consumatorilor – **identificarea cauzelor generatoare a petițiilor în vederea diminuării numărului 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 și descrierilor produselor, serviciilor și instrumentelor financiare, a informațiilor prelabile transmise consumatorilor și adaptarea mesajelor în funcție de nivelul economic și socio-cultural al acestora;
- **Cointeresarea și recâștigarea încrederii** prin consultarea părților interesate și îmbunătățirea setului de competențe și a standardelor profesionale pentru furnizorii și intermediarii de produse, servicii și instrumente financiare.

# Măsuri pe linia protecției consumatorului

## 1. Colaborarea cu ANPC

- Protocolul inter-instituțional de colaborare stabilește **cadrul de intervenție comună prin investigații și anchete** pentru verificarea legalității contractelor de asigurare și 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 Consultativ de Dialog Permanent în domeniul serviciilor financiare** nebankare, pe model european, cu 23 de reprezentanți ai asociațiilor de protecție a consumatorilor, asociațiilor de consumatori de servicii financiare, a asociațiilor profesionale ale participanților la piețele 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 (2)

## Măsuri proactive pentru protecția consumatorilor

### MONITORIZARE

- 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.

### EDUCAȚIE FINANCIARĂ

- 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.

- **Revizuirea ghidului investitorului, pe langa celelalte ghiduri**
- **Lansarea paginii Facebook a ASF** pentru a crea un canal de comunicare modern cu consumatorii, pentru a constata practici incorecte 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** destinat învățământului preuniversitar și universitar
- **Derularea evaluărilor de tip Misterry Shopping**

# Priorități pentru protecția consumatorilor

- **Monitorizarea regulilor de comportament** care pot afecta clienții și piața sau încalcă legislația
- **Protejarea intereselor consumatorilor în fața abordărilor incorecte sau abuzive, a practicilor frauduloase**
- Stipularea conținutului și a **clauzelor minime din cadrul contractelor** prevăzute de lege
- Implementarea elementelor specifice aferente **conduitei de business**:
  - **furnizarea de informații obligatorii** - informații imparțiale și corecte la momentul potrivit, transparența, literacy, pentru accesul unui număr mai mare de consumatori la piețele financiare
  - **recomandări de înalta calitate** - pe baza profilului clientului, evitare conflicte interese
  - **protecția consumatorilor in sine (duty of care)** - creșterea responsabilității entităților financiare de a avea grijă de clienți, de exemplu când vând un produs riscant la un client care nu-și permite acel produs
- Supravegherea **respectării regulilor de conduită și bune practici** de către toți operatorii, intermediarii și emitenții din piețele supravegheate;
- Asigurarea **tratamentului nediscriminatoriu și acces** la produse și servicii care sunt conforme nevoilor

# Demersuri specifice

- asigurarea drepturilor investitorilor în ceea ce privește **compensarea creanțelor** rezultate din activitatea societăților de servicii de investiții financiare pe piața de capital
- modificarea reglementării în materie și emiterea Regulamentului ASF nr.6/2015 pentru a se compensa creanțele persoanelor fizice/juridice în numele și pe seama cărora au fost efectuate de societățile de servicii de investiții financiare operațiuni asimilate unui început de executare a unui contract de intermediere, fără acordul acestora, în urma folosirii unor mijloace frauduloase, cu scopul de a prejudicia sau de a obține foloase necuvenite, cu respectarea prevederilor legale în materia pieței de capital.
- Informarea și suportul investitorilor afectați de procedura insolvenței față de societatea **Harinvest**



# Demersuri specifice (2)

Măsuri la nivel international si

Alertare la nivel national

asupra

riscurilor tranzacțiilor de tip FOREX desfășurate  
într-un cadru nereglementat

# Demersuri specifice (3)

## RASDAQ

- S-au formulat sesizări în legătură cu unele rapoarte de evaluare întocmite pentru evaluarea acțiunilor
- S-au solicitat puncte de vedere cu privire la aspectele semnalate în limitele legale
- Au fost amendați administratorii ai companiilor care nu au convocat adunarea acționarilor pe tema desființării RASDAQ, care nu au realizat un raport de evaluare și nu au răscumparat acțiunile minoritarilor.
- S-a precizat în mod expres că retragerea de la tranzacționare nu afectează drepturile acționarilor și obligația societății de a le plăti banii.
- Drepturile acționarilor minoritari au ieșit din sfera de supraveghere a ASF odată cu închiderea pieței și delistarea societăților.
- Relația acționarilor cu emitentul nu încetează, dar devine o problemă comercială a societăților. Acționarii au calitatea de creditori și au dreptul să uzeze de prevederile legale pentru a-și recupera creanțele.
- Având în vedere faptul că drepturile acționarilor au rămas intacte și li se recomandă acestora să urmeze procedurile de drept comun pentru a-și recupera contravaloarea acțiunilor.

# Soluționarea alternativă a litigiilor

- **MiFID II** (*Directive on markets in financial instruments* nr. 2014/65/EU ce modifică Directiva 2004/39/EC) - stabilește cadrul de reglementare european aplicabil pieței financiare ne-bancare
- Paragraful 151 din Preambul - 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
- utilizarea mecanismelor de cooperare transfrontaliere existente - **rețeaua pentru reclamații privind serviciile financiare (Financial Services Complaints Network - FIN-Net)**.
- Art. 75 - **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

**A.S.F. aplică OG 38/2015 în calitate de autoritate complementară și înființează entitatea SAL-FIN**

# Institutul de Studii Financiare

- Studierea fenomenelor și mecanismelor financiare în vederea identificării nevoilor viitoare, a formării, specializării și evaluării profesionale continue a personalului din cadrul sistemului financiar nebancar în conformitate cu deciziile ASF și standardele europene.
- Trecerea de la acumulare de cunoștințe la dezvoltarea de competente
- Elaborarea de standarde ocupaționale și sisteme de evaluare bazate pe competențe, realizarea de studii și cercetări în domeniul serviciilor financiare nebancale,
- Sustinerea unei competiții profesionale pe piața formării profesionale, parteneriate cu formatorii existenți
- Dezvoltare de programe cu valoare adăugată, în afara celor obligatorii, în scopul ridicării nivelului pregătirii, perfecționării și specializării profesionale a persoanelor care lucrează în domeniul serviciilor financiare,
- Elaborarea de propuneri de norme tehnice și principii profesionale aplicabile în domeniul financiar nebancar, precum și
- organizarea de activități de informare și educare în domeniul financiar, la nivel național și internațional.

# Câștigarea încrederii

- ❖ Protejarea intereselor consumatorilor în fața abordărilor incorecte sau abuzive, a practicilor frauduloase.
- ❖ Profesionalism în interpretarea legilor/reglementărilor secundare din perspectiva aspectelor tehnice specifice piețelor, cu respectarea cadrului legal
- ❖ Implementarea elementelor specifice aferente **conduitei de business**:
  - ✓ furnizarea de informații obligatorii - informații imparțiale și corecte la momentul potrivit, transparența, pentru accesul unui număr mai mare de consumatori la piețele financiare;
  - ✓ recomandări de înaltă calitate - pe baza profilului consumatorului, evitarea conflictului de interese;
  - ✓ protecția consumatorilor în sine - creșterea responsabilității entităților financiare de a avea grijă de clienți, spre exemplu când vând un produs riscant unui client care nu-și permite acel produs.
- ❖ Asigurarea tratamentului nediscriminatoriu și acces la produse și servicii care sunt conforme nevoilor consumatorilor.

# Concluzii

**Protecția drepturilor și intereselor participanților la piață, pentru anul 2016, va fi o amplificare a activității desfășurate în prezent, pentru:**

- **informarea** consumatorului referitor la drepturile sale;
- **prevenirea practicilor** incorecte, abuzive sau frauduloase, identificarea deficiențelor din activitatea entităților supravegheate;
- **stabilirea măsurilor** ce se impun în scopul eliminării deficiențelor și a practicilor incorecte identificate;
- **îndrumarea consumatorului** pentru depunerea de petiții pentru valorificarea drepturilor sale;
- **asigurarea imparțialității** și acurateții analizelor efectuate în vederea soluționării petiției și a datelor furnizate petenților;
- creșterea nivelului de **conștientizare** a consumatorilor referitor la modalitățile de evitare a fraudelor și înșelăciunilor;
- **urmărirea** modului de aplicare a măsurilor stabilite de ASF și a efectelor acestora în activitatea entităților supravegheate.

**Vă mulțumim!**



**[www.asfromania.ro](http://www.asfromania.ro)**  
**[www.facebook.com/asf.romania](https://www.facebook.com/asf.romania)**

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