

*Către: **DI Dumitru BUDIANSCHI**
Președinte a Comisiei Naționale a Pieței Financiare*

Nr. 146-25/AD din 22.12.2025

Ref: Consultarea publică privind proiectul Hotărârii cu privire la aprobarea Regulamentului privind gestionarea și soluționarea reclamațiilor (în temeiul scrisorii CNPF nr. 05-5/4681 din 03.12.2025)

Stimate Domnule BUDIANSCHI,

În contextul consultării publice inițiate de Comisia Națională a Pieței Financiare privind proiectul Hotărârii de aprobare a Regulamentului privind gestionarea și soluționarea reclamațiilor, Asociația Businessului European (EBA) transmite prin prezenta poziția sa consolidată asupra proiectului menționat.

Apreciem deschiderea CNPF față de dialogul cu părțile interesate și considerăm că inițiativa de consolidare a cadrului normativ în domeniul gestionării reclamațiilor este necesară, contribuind la creșterea transparenței, protecției consumatorilor și încrederii în sectorul financiar. Totodată, din perspectiva practică a furnizorilor, anumite prevederi necesită clarificări și ajustări pentru a asigura aplicabilitatea efectivă, coerența procedurală și alinierea la realitățile operaționale actuale, inclusiv în contextul digitalizării proceselor.

În acest sens, observațiile și propunerile formulate de membrii EBA vizează, în principal: clarificarea unor noțiuni și proceduri, pentru a evita interpretările neuniforme; eliminarea obligațiilor administrative redundante, acolo unde trasabilitatea este deja asigurată prin sisteme electronice; corelarea prevederilor privind canalele de depunere și comunicare a reclamațiilor cu practicile curente; prevenirea riscurilor de abuz procedural și protejarea resurselor furnizorilor; asigurarea unui termen rezonabil de implementare, proporțional cu impactul asupra sistemelor IT și procedurilor interne.

În anexă, vă prezentăm tabelul detaliat de comentarii și propuneri, structurat pe articole și puncte din proiectul Regulamentului. Rămânem deschiși pentru dialog și colaborare.

Cu înaltă considerațiune,



Mariana RUFA,
Director Executiv EBA

Articol / punct	Comentarii	Propunere de modificare
3.2	Definiția „reclamantului” nu este suficient de precisă. Din formularea actuală nu rezultă clar dacă Regulamentul se aplică și persoanelor juridice. Lipsa acestei delimitări poate genera interpretări divergente și aplicare neuniformă a normelor.	Reformularea 3.2 pentru a preciza expres că Regulamentul reglementează exclusiv reclamațiile depuse de persoane fizice.
9	Noțiunea de „instruire periodică” este formulată generic și riscă să rămână declarativă. Nu este clar dacă se are în vedere instruire internă, instruire certificată sau alte forme de formare, cine o realizează (superior direct, specialiști interni, formatori externi) și care este nivelul sau frecvența acesteia.	Clarificarea expresă a noțiunii de „instruire periodică”, prin indicarea tipului de instruire, a responsabilului de organizare și a ariei de conținut (modificări legislative, produse, proceduri interne).
11 / 13.1 / 14	Nu este clar ce instrument poate fi considerat „Registru de evidență”: platforme electronice interne, fluxuri digitale sau rapoarte Excel. Interdicția absolută de modificare sau ștergere a datelor nu este compatibilă cu sistemele electronice moderne, unde corectarea datelor este posibilă cu păstrarea istoricului. Reluarea anuală a numerotării reclamațiilor poate genera dublări de tichete și dificultăți de identificare.	Definirea Registrului ca instrument electronic (platformă sau flux digital), eliminarea interdicției absolute de modificare a datelor și excluderea reluării anuale a numerotării, cu acceptarea numerotării continue și trasabile.
14	Nu este indicat expres dacă Registrul se ține în format electronic. De asemenea, nu este clar care date sunt nemodificabile (cele declarate de client sau cele introduse de furnizor) și dacă sunt permise ajustări ulterioare (ex. clasificări de risc).	Introducerea expresă a posibilității ținerii Registrului în format electronic și clarificarea regimului datelor nemodificabile versus date interne, cu păstrarea istoricului modificărilor.
18	Sintagma „persoanele implicate în furnizarea serviciilor financiare” este prea largă și poate include categorii neclare de personal, generând confuzii în aplicare.	Clarificarea categoriilor de persoane vizate (ex. personal front-office, suport clienți, funcții de control).
21	Limitarea reclamației la forma „scrisă” nu reflectă realitatea operațională, în care reclamațiile sunt depuse frecvent prin e-mail, IPAD sau telefonic. Excluderea acestor canale poate afecta accesibilitatea mecanismului de reclamații.	Reformularea 21 pentru a include explicit reclamațiile formulate în scris, textual sau telefonic, indiferent de canalul utilizat.
22	Obligația confirmării fiecărei reclamații este redundantă în cazul canalelor electronice, unde sistemele generează confirmări automate. Termenul de confirmare și modalitatea (poștă, e-mail, telefon) sunt neclare și pot genera costuri și întârzieri nejustificate.	Excluderea 22 sau eliminarea obligației de confirmare formală în cazul reclamațiilor transmise prin canale electronice, cu menținerea trasabilității în registrele interne.

24	Examinarea reclamațiilor în lipsa identificării reclamantului este lipsită de finalitate și poate genera investigații incomplete sau abuzuri. Obligația de consemnare în proces-verbal a reclamațiilor verbale creează o sarcină administrativă redundantă, în condițiile existenței sistemelor electronice.	Exonerarea furnizorului de obligația examinării reclamațiilor anonime și eliminarea obligației de întocmire a procesului-verbal pentru reclamațiile verbale.
28	Indicarea unui număr de telefon sau a unei adrese de e-mail nu garantează identificarea certă a reclamantului. În schimb, IPAD presupune autentificare sigură, ceea ce reduce riscurile de identificare eronată.	Limitarea excepției de la identificare exclusiv la reclamațiile depuse prin IPAD.
39	Dreptul de informare asupra etapei examinării este formulat vag și poate fi utilizat abuziv prin solicitări repetate, generând presiune asupra personalului și întârzieri în soluționarea reclamațiilor întemeiate.	Excluderea punctului 39 din Regulament.
40	Termenul general de 15 zile poate fi insuficient în cazul tranzacțiilor amiabile. De asemenea, nu este clar modul de tratare a refuzurilor motivate de AML și corelarea cu Legea nr. 308.	Clarificarea termenelor de soluționare și a regimului aplicabil situațiilor de refuz motivate de AML.
41	Norma de trimitere este eronată, făcând referire la un subpunct inexistent.	Corectarea normei de trimitere pentru asigurarea coerenței juridice.
42	Regulamentul nu prevede expres posibilitatea comunicării răspunsului final prin telefon, deși această modalitate este frecvent utilizată și preferată de unii reclamați.	Completarea prevederii pentru a permite comunicarea telefonică a răspunsului final, cu păstrarea înregistrării convorbirii.
43	Obligația utilizării scrisorii recomandate cu aviz de recepție generează costuri administrative și întârzieri, nefiind adaptată practicilor actuale de comunicare electronică.	Permiterea comunicării răspunsului prin orice mijloc adecvat sau prin același canal utilizat de reclamant, dacă acesta nu optează altfel.
45	Lipsa unor prevederi clare privind reclamațiile repetitive sau adresările cu limbaj ofensator poate afecta protecția personalului și eficiența procesului.	Limitarea obligației de răspuns oficial pentru reclamațiile repetitive sau adresările cu limbaj ofensator, cu examinarea situației de fond.
47	Există neclarități privind frecvența și structura raportării reclamațiilor (trimestrial vs. semestrial/anual; raport unic vs. defalcare).	Clarificarea posibilității raportării trimestriale într-un singur raport, cu defalcare pe categorii.
Intrarea în vigoare	Impactul Regulamentului asupra sistemelor IT, procedurilor interne și instruirii personalului este semnificativ. Un termen scurt de aplicare poate genera neconformități și soluții improvizate.	Stabilirea unui termen de intrare în vigoare de minimum 9 luni de la adoptare.