

**POLITICA PRIVIND RECLAMATIILE  
conform prevederilor art.9 din Regulamentul (UE) 2016/1011**

In baza:

- cerintelor art. 9 din Regulamentul (UE) 2016/1011 privind indicii utilizati ca indici de referinta in cadrul instrumentelor financiare si al contractelor financiare sau pentru a masura performantele fondurilor de investitii si de modificare a Directivelor 2008/48/CE si 2014/17/UE si a Regulamentului (UE)nr. 596/2014 (denumit in continuare Regulamentul (UE) 2016/1011).
- prevederilor *Procedurii privind gestionarea reclamatilor - art. 9 din Regulamentul (UE) 2016/1011* adoptata de BVB.

### **1. Cadrul general**

- 1.1.** In calitate de administrator de indici de referinta (nesemnificativi), BVB se conformeaza prevederilor Regulamentului (UE) 2016/1011, inclusiv in ceea ce priveste cerintele de a detine si a publica proceduri de primire, investigare si tinere a evidentelor privind plangerile formulate, inclusiv cu privire la procesul de stabilire a indicilor de referinta al administratorului.
- 1.2.** O reclamatie, in sensul prevederilor art. 9 din Regulamentul (UE) 2016/1011, reprezinta o plangere depusa de o entitate supravegheata de natura celor descrise la art. 3, pct. 17, din Regulamentul (UE) 2016/1011 sau un consumator (conform prevederilor art. 3, pct. 21 din Regulamentul (UE) 2016/1011) care utilizeaza unul sau mai multi indici de referinta furnizati de BVB, cu privire la deciziile luate de BVB in privinta activitatilor desfasurate in calitate de administrator de indici de referinta.
- 1.3.** Reclamatiiile pot avea ca obiect urmatoarele aspecte:
- a)** caracterul reprezentativ pentru valoarea de piata al calculului (stabilirii) unui anumit indice de referinta;
  - b)** propuneri de modificari ale calculului unui indice de referinta;
  - c)** aplicarea metodologiei in legatura cu calculul unui anumit indice de referinta;

d) alte decizii legate de procedeele de calcul al indicelui de referință, cu excepția deciziilor de natură operațională asupra acestora.

## **2. Gestionarea reclamațiilor**

**2.1.** Reclamațiile pot fi adresate BVB exclusiv în scris, prin depunere/transmitere în original, la sediul BVB, ori prin email la adresa oficială a BVB: [bvb@bvb.ro](mailto:bvb@bvb.ro), menționând la subiect – reclamație conform BMR sau faxul: +4 021-307.95.19 și vor conține o expunere/rezumate al caracteristicilor reclamației și, dacă este cazul, pot/vor fi însoțite de documentație în susținere. Reclamația va conține și datele de contact ale reclamantului pentru a facilita transmiterea de către BVB a răspunsului la reclamația depusă. În lipsa unor date minime de contact ale reclamantului, care să facă posibilă transmiterea răspunsului către acesta, răspunsul la reclamație va fi menționat doar în registrul de reclamații aferent.

**2.2.** În cazul în care BVB consideră că solicitarea nu are ca obiect cel puțin unul din aspectele menționate la pct. 1.3 de mai sus sau se consideră că sunt necesare informații suplimentare, BVB solicită reclamantului actualizarea solicitării/informațiilor furnizate, stabilind și un termen pentru completarea documentului, termen care nu poate fi mai mare de 5 zile lucrătoare de la momentul transmiterii notificării din partea BVB.

**2.3.** Răspunsul stabilit în baza procedurilor interne de investigare va fi transmis de BVB către reclamant în cel mult 60 de zile de la data înregistrării reclamației în cadrul BVB, prin poșta cu confirmare de primire la adresa menționată de acesta sau prin email, la adresa de email menționată de reclamant, dacă acestea sunt disponibile.

**2.4.** Registrul reclamațiilor și întreaga documentație care însoțește o reclamație vor fi păstrate în cadrul BVB pe o perioadă de 5 ani de la data soluționării respectivei reclamații.

Versiune: V.1.0

Data publicării: 10.07.2020