

**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 referinta, cu exceptia deciziilor de natura operationala asupra acestora.

2. Gestionarea reclamatilor

2.1. Reclamatiiile pot fi adresate BVB exclusiv in scris, prin depunere/transmitere in original, la sediul BVB, ori prin email la adresa oficiala a BVB: bvb@bvb.ro, mentionand la subiect – reclamatie conform BMR sau faxul: +4 021-307.95.19 si vor contine o expunere/rezumat al caracteristicilor reclamatiei si, daca este cazul, pot/vor fi insotite de documentatie in sustinere. Reclamatia va contine si datele de contact ale reclamantului pentru a facilita transmiterea de catre BVB a raspunsului la reclamatia depusa. In lipsa unor date minime de contact ale reclamantului, care sa faca posibila transmiterea raspunsului catre acesta, raspunsul la reclamatie va fi mentionat doar in registrul de reclamatii aferent.

2.2. In cazul in care BVB considera ca solicitarea nu are ca obiect cel putin unul din aspectele mentionate la pct. 1.3 de mai sus sau se considera ca sunt necesare informatii suplimentare, BVB solicita reclamantului actualizarea solicitarii/informatiilor furnizate, stabilind si un termen pentru completarea documentului, termen care nu poate fi mai mare de 5 zile lucratoare de la momentul transmiterii notificarii din partea BVB.

2.3. Raspunsul stabilit in baza procedurilor interne de investigare fi transmis de BVB catre reclamant in cel mult 60 de zile de la data inregistrarii reclamatiei in cadrul BVB, prin posta cu confirmare de primire la adresa mentionata de acesta sau prin email, la adresa de email mentionata de reclamant, daca acestea sunt disponibile.

2.4. Registrul reclamatilor si intreaga documentatie care insoteste o reclamatie vor fi pastrate in cadrul BVB pe o perioada de 5 ani de la data solutionarii respectivei reclamatii.

Versiune: V.1.0

Data publicarii: 10.07.2020