



*București, 5 noiembrie 2018*

**Industria bancară are un nou Cod de Conduită,  
cu accent pe sprijinirea consumatorilor care au dificultăți financiare**

Industria bancară din România a adoptat noul Cod de Conduită, document ce evidențiază respectarea principiilor eticii bancare în raport cu toți stakeholderii sistemului bancar și pune accentul pe protecția consumatorului prin conlucrarea cu debitorii consumatori care se confruntă cu dificultăți financiare, inclusiv pentru a preîntâmpina iminența apariției unor astfel de situații.

Codul de Conduită al industriei bancare, care revizuieste Codul de Etică Bancară aprobat în anul 2009, este implementat de fiecare instituție de credit din România. Acesta urmărește creșterea atenției acordate intereselor clienților în relația cu băncile și a încrederii publice în sistemul financiar-bancar, prin uniformizarea standardelor de integritate și etică aplicabile între bănci și partenerii acestora precum clienții, autoritățile și angajații. În cursul desfășurării activității, băncile vor urmări să asigure un echilibru între interesele clienților, utilizatori de produse de creditare sau deponenți, ale acționarilor, ale investitorilor, ale angajaților, precum și ale colaboratorilor.

Codul de Conduită include pentru prima dată un capitol special denumit „Principii de Bune Practici Bancare și de Conduită a Băncilor în Relația cu Debitorii Consumatori confrunțați cu situații de Dificultate de plată ori reprezentând un Caz Social”, destinat protecției consumatorilor. În elaborarea acestor principii, comunitatea bancară a luat în considerare recomandări primite de la asociații pentru protecția consumatorilor de servicii financiare.

„Noul Cod de Conduită a apărut din înțelegerea și dorința asumării responsabilităților pe care sistemul bancar le are față de clienții săi și, în sens larg, față de societatea românească. Asistăm astăzi, la 9 ani de la lansarea primului Cod de Etică al industriei, la reșezarea, în baza preluării celor mai înalte standarde de etică și profesionalism, a modului în care ne raportăm la toți partenerii noștri și în special la clienți, dar mai ales la clienții aflați în dificultate. Codul stabilește noi standarde de etică și reguli de conduită, care vor fi respectate la nivelul întregii industrii bancare. Sunt reglementate, într-o abordare completă, de 360 de grade, relațiile inter-bănci, dintre bănci și clienți, dintre instituțiile de credit și autorități, dintre acestea și angajați și între angajații din cadrul sistemului bancar. Se creează astfel un cadru unic, transparent și predictibil de desfășurare a activităților de relaționare internă și externă a sistemului bancar” a declarat Sergiu Oprescu, Președintele Consiliului Director al Asociației Române a Băncilor (ARB).

„Suntem determinați să ne angajăm într-un dialog substanțial și constructiv în relația cu clienții, iar noul Cod de Conduită sprijină această direcție. România are nevoie de o infuzie masivă de încredere și credem că sistemul financiar bancar poate contribui mai activ la creșterea nivelului de încredere în societate, prin asumarea trecutului, acceptarea prezentului și implicarea în crearea de prosperitate în România” a declarat Sergiu Manea, Președintele Consiliului Director al Consiliului Patronatelor Bancare din România (CPBR).

Prin intermediul principiilor cuprinse în noul Cod de Conduită, se stabilește un cadru general de conduită a băncilor în relația cu debitorii aflați într-o situație de dificultate de plată sau în privința cărora este iminentă apariția unei asemenea situații, precum și în relația cu debitorii reprezentând

cazuri sociale. Băncile vor conlucra cu debitorii consumatori și le vor oferi sprijin și sfaturi în vederea identificării de soluții pentru depășirea impasului în care se află. Codul de Conduită prevede de altfel și obligația băncilor de a asigura pregătirea continuă și specializarea personalului acestora.

Debitorii sunt încurajați să adreseze proactiv situațiile/ modificarea situației de viață cu care se confruntă, să răspundă cu promptitudine solicitărilor băncii, în special, în ceea ce privește furnizarea de informații pentru soluționarea cazului, inclusiv informații despre situația lor financiară și să manifeste deschidere pentru discutarea diverselor soluții propuse de către bancă.

Sistemul bancar contribuie la bunăstarea economică a consumatorului și la dezvoltarea economiei prin creșterea incluziunii financiare, a intermedierei financiare, reducerea riscurilor și barierelor din sistemul financiar - bancar și consolidarea încrederii în utilizarea produselor și serviciilor bancare. Noul Cod de Conduită adoptat de întreaga comunitate bancară se bazează pe principii fundamentale precum: reciprocitate, încredere, imparțialitate, nediscriminare, competență și profesionalism, respectul față de legislație și regulile de etică profesională, integritate, confidențialitate și protejarea datelor cu caracter personal. Aceste principii fundamentale vor governa activitatea membrilor industriei bancare în toate relațiile menționate.

Pentru punerea în aplicare a prevederilor Codului și monitorizarea modului în care acesta este respectat, ARB a constituit un Juriu de Onoare. Juriul de Onoare va soluționa cazurile de încălcare a prevederilor Codului de Conduită de către oricare dintre membri, cele provenite din relațiile dintre băncile membre, precum și dintre acestea și autorități.

\* \* \*

Principiile de Bune Practici Bancare și de Conduită a Băncilor în Relația cu Debitorii Consumatori confrunțați cu situații de Dificultate de plată ori reprezentând un Caz Social, parte integrantă a Codului de Conduită, sunt anexate la prezentul comunicat de presă și pot fi descărcate atât de pe site-ul ARB cât și de pe site-ul CPBR.

## **Despre ARB**

Asociația Română a Băncilor concentrează întreaga piață bancară din România formată din 35 de instituții de credit active ca persoane juridice române și străine în sectorul financiar și care s-a extins prin includerea a șase noi membri afiliați, companii non-bancare. Prioritățile industriei bancare vizează menținerea rolului sistemului bancar de principal finanțator al economiei României cu asigurarea stabilității și credibilității sectorului bancar. Asociația Română a Băncilor are o tradiție de 27 de ani și este membră a Federației Bancare Europene din anul 1991 (cu drepturi depline din 2007), a Consiliului European al Plăților, a Federației Ipotecare Europene, a Institutului Bancar European și în 26 de organisme naționale lucrative privind dezvoltarea și perfecționarea cadrului economic. Pentru aceasta, comunitatea bancară pune la dispoziție peste 800 de specialiști care participă la cele 24 de comisii tehnice.

## **Despre CPBR**

Consiliul Patronatelor Bancare din România a fost înființat, ca primă organizație patronală a sectorului bancar din România, la data de 28 aprilie 2014. Băncile fondatoare ale CPBR au fost Banca Comercială Română, BRD - Groupe Societe Generale, Raiffeisen Bank și UniCredit Bank. Cele cinci bănci care compun CPBR în prezent, respectiv Banca Comercială Română, Raiffeisen Bank, UniCredit Bank, ING Bank și Bancpost, dețin peste o treime din totalul activelor bancare din sistem, angajații acestora reprezentând circa 30% din totalul lucrătorilor din sistemul bancar. CPBR urmărește să contribuie la creșterea încrederii în sistemul bancar românesc și la dezvoltarea economică a României, atât ca parte a Dialogului Social, cât și prin ridicarea standardelor bancare ca bază a protecției reale a consumatorilor.