

COD DE CONDUITĂ

Asociația Română a Băncilor

2018

CUPRINS

1	INTRODUCERE	1
2	PRINCIPII FUNDAMENTALE	3
2.1	Reciprocitatea, încrederea și transparența	3
2.2	Imparțialitatea și nediscriminarea	4
2.3	Competența și profesionalismul	4
2.4	Respectul față de legislația în vigoare și regulile de etică profesională	4
2.5	Confidențialitatea și protejarea datelor cu caracter personal	5
2.6	Comportament integru	6
2.7	Asigurarea unui echilibru al intereselor	6
2.8	Guvernanță adecvată și eficientă	7
3	Relația dintre bănci și clienți	8
3.1	Transparența și claritatea informației	8
3.2	Conduita onestă și responsabilă	9
3.3	Conduita în situația clienților aflați în dificultate	10
3.4	Soluționarea plângerilor clienților	11
3.5	Asigurarea securității bunurilor și valorilor	12
4	Relația dintre bănci și autorități	13
5	Relațiile dintre bănci	15
6	Relația dintre bănci și angajați	17
6.1	Aspecte generale privind conduita angajaților	17
6.2	Abordarea situațiilor de conflicte de interese	19
6.3	Asigurarea pregătirii continue a angajaților	21
7	Relația dintre angajații din cadrul instituției financiare	22
8	Punerea în aplicare a Codului de Conduită la nivelul băncilor	23
9	Punerea în aplicare a Codului de Conduită la nivelul ARB	25
9.1	Constituirea Juriului de Onoare al ARB	25
9.2	Procedura în fața Juriului de Onoare al ARB	26
9.3	Sanțiuni aplicabile	27
10	Dispoziții finale	29

1 INTRODUCERE

Instituțiile de credit au un rol și responsabilități speciale nu doar față de clienții direcți, ci și față de societate, considerată în ansamblul său. Băncile joacă un important rol de intermediere între clienții solicitanți de fonduri și deponenți, contribuind, prin investiții și împrumuturi, la eliberarea resurselor financiare în economia efectivă.

Astfel, având o responsabilitate socială, este esențială respectarea cu strictețe a principiilor eticii bancare și desfășurarea activității bancare într-o manieră responsabilă. Clienții, priviți în sens larg, au nevoie de bănci de încredere, stabile și care pun accent pe calitatea serviciilor oferite.

Având în vedere evoluțiile recente la nivel național și european, misiunea Asociației Române a Băncilor („ARB”) este de a dezvolta și consolida sectorul financiar-bancar ca parte a unei piețe performante, stabile și eficiente. Accentul este pus pe contribuția pe care băncile o pot aduce cu privire la consolidarea unui mediu de afaceri sigur, predictibil, transparent și de încredere.

ARB urmărește asigurarea unui dialog între părțile implicate, în beneficiul consumatorului, al băncilor membre și al economiei românești în ansamblul său.

Sistemul bancar poate contribui la bunăstarea consumatorului și dezvoltarea economiei prin creșterea incluziunii financiare, a intermedierei financiare, reducerea riscurilor și barierelor din sistemul financiar-bancar și consolidarea încrederii în tranzacțiile și produsele bancare. Obiectivul general al sistemului bancar de a crește calitatea produselor și serviciilor bancare poate fi atins utilizând resursele corespunzătoare și dezvoltând o politică orientată înspre client.

Drept urmare, este necesar ca băncile, în desfășurarea activității, să promoveze și să întrețină o cultură a integrității prin crearea unui exemplu de etică profesională, luând în considerare și menținând un echilibru între interesele băncii, ale clienților, angajaților, acționarilor și ale altor părți interesate.

Participanții din industria financiar-bancară recunosc importanța unor valori sociale, precum respectarea drepturilor omului, integritatea, obiectivitatea, încrederea, transparența, liberalizarea, protejarea informațiilor confidențiale, dar și importanța pe care educația financiară o are în creșterea și dezvoltarea economiei naționale, precum și preocuparea constantă asupra dezvoltării digitalizării bancare.

Prin acest Cod de Conduită, se urmărește uniformizarea valorilor și standardelor aplicabile la nivelul băncilor membre ARB și în special creșterea atenției acordate intereselor clienților în relația cu băncile și a încrederii publice în sistemul financiar-bancar. Prin adoptarea Codului de Conduită, băncile confirmă faptul că, în desfășurarea activității lor și în relația cu clienții, vor respecta întocmai valorile și standardele de conduită dezvoltate de sectorul financiar-bancar.

Prin adoptarea și punerea în aplicare a prevederilor Codului de Conduită, ARB și industria bancară își propun în principal:

- a) să concretizeze noțiunea de bune practici bancare și să aducă la cunoștința clienților, angajaților din domeniul bancar și altor grupuri de interes regulile Codului de Conduită ce vor trebui urmate;*
- b) să promoveze o conduită adecvată a angajaților băncilor față de clienți, autorități, sectorul financiar-bancar, comunitatea de afaceri, colegi, etc.;*
- c) să întărească încrederea clienților în sectorul financiar-bancar în ansamblul său;*
- d) să susțină o concurență loială pe piața financiar-bancară în care băncile să funcționeze într-un mediu concurențial normal adaptat la condițiile pieței;*
- e) să promoveze un dialog onest și deschis, bazat pe înțelegerea, respectul reciproc și libertatea de alegere, în cadrul comunității bancare, în special în relația cu clienții, dar și în relația cu autoritățile publice și ceilalți participanți pe piață.*

2 PRINCIPII FUNDAMENTALE

În desfășurarea activității lor, precum și în relația băncilor cu clienții, cu autoritățile publice, cu angajații, dar și în relațiile cu ceilalți participanți din sectorul bancar, băncile vor asigura respectarea următoarelor principii fundamentale:

2.1 *Reciprocitatea, încrederea și transparența*

O relație bancară eficientă se bazează pe încredere și înțelegere reciprocă. Reciprocitatea și încrederea presupun ca părțile implicate să furnizeze informații corecte, reale și complete în baza unui dialog onest și deschis.

Angajații din domeniul financiar-bancar își vor exercita activitatea cu bună-credință, potrivit uzanțelor oneste, cu decență și cu respectarea intereselor părților implicate. Băncile vor evita orice acțiuni denigrante cu privire la orice persoane fizice, persoane juridice, organizații sau autorități și în special cu privire la concurenți și activitatea sau clienții acestora și vor respecta cerințele unei concurențe loiale.

Angajații vor avea o atitudine onestă în desfășurarea tranzacțiilor financiare prin informarea corectă și completă a clienților asupra produselor și serviciilor bancare oferite și evitarea oferirii unor produse sau servicii care nu sunt potrivite din perspectiva profilului de risc sau caracteristicilor clientului.

Clienții vor furniza cu bună-credință angajaților băncii informațiile necesare pentru a permite acestora să cunoască și să evalueze clientul, în vederea oferirii unor produse și servicii corespunzătoare. În acest scop, este necesar ca angajații băncilor să depună toate diligențele pentru ca informațiile furnizate de către clienți să fie cât mai complete, pentru a putea acorda sfaturi personalizate și adecvate fiecărui client.

2.2 *Imparțialitatea și nediscriminarea*

Angajații din domeniul financiar-bancar vor avea o atitudine obiectivă, neutră, evitând orice discriminare pe motive de apartenență națională, rasă, culoare, etnie, religie, opțiuni politice sau economice, origine socială, gen, orientare sexuală, caracteristici genetice, vârstă, stare de sănătate sau invaliditate, situație sau responsabilitate familială, apartenență ori activitate sindicală, în exercitarea atribuțiilor de serviciu în relațiile profesionale.

2.3 *Competența și profesionalismul*

Angajații din domeniul financiar-bancar își vor îndeplini atribuțiile profesionale cu responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate. Competența și profesionalismul se află la baza unei industrii bancare eficiente și competitive.

Băncile vor asigura o pregătire continuă pentru angajații lor care să le permită acestora să furnizeze servicii la un nivel înalt de calitate.

În vederea simplificării și eficientizării procesului de colaborare cu clienții, băncile vor avea în vedere reducerea cerințelor birocratice aplicate în relația cu aceștia, respectând totodată cerințele legale.

2.4 *Respectul față de legislația în vigoare și regulile de etică profesională*

Băncile vor respecta legislația aplicabilă activității pe care o desfășoară, inclusiv legislația în materie de prevenire și combatere a faptelor de corupție și spălării banilor, precum și reglementările interne existente la nivelul fiecărei bănci.

Băncile vor acorda întâietate măsurilor de prevenire a utilizărilor în scopuri frauduloase a serviciilor și produselor bancare, în vederea asigurării conformității cu prevederile legale.

De asemenea, băncile vor respecta prevederile Codului de Conduită, prin asumarea responsabilității, precum și înțelegerea și raportarea oricăror activități susceptibile de a încălca prevederile acestui Cod de Conduită. În acest scop, băncile vor aduce la cunoștința angajaților prevederile prezentului Cod, cu precizarea că de la data aducerii la cunoștință prevederile devin obligatorii pentru toți angajații și colaboratorii.

2.5 *Confidențialitatea și protejarea datelor cu caracter personal*

Băncile vor trata drept confidențiale informațiile primite de la clienți cu privire la faptele, datele sau informațiile referitoare la activitatea desfășurată, precum și cu privire la orice fapte, date sau informații care privesc persoana, proprietatea, activitatea, afacerea, relațiile personale sau de afaceri ale clienților. Băncile nu vor transmite informațiile dobândite în acest mod către persoane care nu sunt autorizate (cu excepția legii care permite ca aceste informații să fie transmise cu acordul clientului sau la solicitarea instanței de judecată) să primească astfel de informații, asigurând astfel respectarea vieții private și a secretului profesional bancar.

Angajații nu vor folosi informațiile de care au luat cunoștință în cursul desfășurării activității profesionale pentru obținerea de avantaje personale.

Ca regulă, angajații băncilor nu vor putea transmite terțelor persoane date privitoare la clienți, fără acordul clientului, cu excepțiile prevăzute de legislația națională sau internațională aplicabilă.

Angajații din domeniul financiar-bancar vor asigura protecția datelor cu caracter personal încredințate de către clienți și le vor trata drept confidențiale. În vederea oferirii unor servicii de cea mai înaltă calitate,

aceste date vor fi accesibile doar angajaților, inclusiv ai societăților din grupul băncilor, sau persoanelor împuternicite de bancă sau entităților autorizate în acest sens prin lege, printr-o hotărâre judecătorească sau de către client.

2.6 *Comportament integru*

Băncile vor avea un comportament integru și vor acționa cu loialitate și corectitudine față de clienți, ceilalți participanți din sectorul bancar și societate în general.

Angajaților din domeniul financiar-bancar le este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru ei sau pentru alte persoane, vreun avantaj ori beneficiu în considerarea funcției pe care o dețin sau să abuzeze în vreun fel de respectiva funcție.

De asemenea, angajații din cadrul băncilor vor fi instruiți să ia măsurile potrivite pentru evitarea situațiilor de conflicte de interese și vor asigura întotdeauna un tratament echitabil al clienților.

2.7 *Asigurarea unui echilibru al intereselor*

În cursul desfășurării activității lor, 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.

Astfel, băncile vor acționa într-o manieră responsabilă și corectă față de toate grupurile de interes, respectiv clienți, acționari, alți participanți din domeniul financiar-bancar, precum și față de societate în general.

În furnizarea de informații cu privire la produsele și serviciile oferite, băncile vor acorda întotdeauna prioritate intereselor clienților.

2.8 Guvernanță adecvată și eficientă

Pentru a putea fi considerate parteneri stabili și de încredere, băncile își vor adopta propriile strategii, politici și obiective, astfel încât acestea să fie orientate înspre o dezvoltare durabilă pe termen lung.

Astfel de politici vor cuprinde reguli privitoare la guvernanța internă și managementul riscului, care să asigure o guvernanță responsabilă, printr-un control efectiv al activităților și care să țină cont de natura, dimensiunea și complexitatea tuturor activităților desfășurate. Băncile își vor stabili poziția și acțiunile astfel încât interesele comerciale să se completeze cu rolul social.

3 Relația dintre bănci și clienți

În înțelesul prezentului Cod de Conduită, termenul de „*client*” reprezintă orice persoană fizică sau entitate juridică, cu care, în desfășurarea activităților sale, banca a negociat o tranzacție, chiar dacă respectiva tranzacție nu s-a finalizat, precum și orice persoană care beneficiază de serviciile unei bănci, inclusiv persoanele care au beneficiat în trecut de serviciile unei bănci și potențialii clienți.

Băncile și implicit angajații din cadrul acestora, personalul de conducere și supraveghere, precum și orice alte persoane ce prestează pentru bănci, în condițiile legii, servicii de natura activității bancare, vor asigura respectarea principiilor fundamentale mai sus menționate, particularizate și prin regulile de conduită precizate în continuare.

3.1 Transparența și claritatea informației

La solicitarea de produse și servicii bancare, precum și pe parcursul derulării relațiilor cu clienții, în funcție de tipul clientului, consumator, conform legislației în vigoare, sau persoană juridică, angajații din cadrul băncilor vor prezenta în mod cât mai complet posibil caracteristicile, termenii și condițiile, costurile produselor și serviciilor oferite precum și riscurile asociate, într-un limbaj accesibil și în termeni clari pe înțelesul clientului. Prin aceasta se va asigura o informare adecvată a clienților, care să le permită acestora să ia o decizie în deplină cunoștință de cauză. Clienții vor fi liberi să aleagă serviciile și produsele dorite dintre cele oferite de către bănci.

Băncile vor urmări să ofere produse sau servicii care se potrivesc cerințelor și profilului clientului și care nu vor expune clientul la un risc exagerat și inacceptabil.

Totodată, băncile se vor asigura că orice modificare a clauzelor contractuale

pentru produsele și serviciile de care beneficiază clienții se va face cu informarea acestora.

Băncile se vor asigura că informațiile oferite prin intermediul publicității sunt reale, adecvate, actuale, inteligibile, oferind o imagine exactă asupra serviciilor / produselor oferite, și sunt în conformitate cu regulile în vigoare, inclusiv cele menite a asigura o concurență loială între bănci. În toate situațiile băncile vor trebui să evite ca informațiile oferite prin intermediul publicității să nu fie susceptibile de a induce în eroare clientul.

Băncile asumă faptul că, pentru a avea o atitudine responsabilă față de societate, este necesar ca, fie împreună, fie în mod individual, să contribuie la educația în domeniul financiar a populației, în măsura posibilului, prin elaborarea de strategii, participarea la programe și punerea în aplicare de instrumente în acest sens. Rolul educației și a incluziunii financiare este esențial într-o economie sustenabilă. De asemenea, o educație financiară adecvată îi va ajuta pe clienți / potențialii clienți să adopte decizii financiare responsabile.

3.2 Conduita onestă și responsabilă

Angajații din cadrul băncilor vor fi instruiți să fie transparenti și onești în comportamentul lor și vor ține cont de responsabilitatea fiecăruia în calitate de angajat al băncii, precum și a băncii în ansamblul său, față de societate.

Totodată, angajații vor da dovadă de integritate morală și vor prezenta date și informații corecte și complete cu privire la banca în care își desfășoară activitatea. Pentru a putea asigura un echilibru al intereselor, dar și pentru a acționa cu prudența necesară, anterior începerii oricărei colaborări, băncile vor lua măsuri adecvate pentru a verifica identitatea clienților lor prin instituirea unor proceduri și mijloace tehnice eficiente de cunoaștere a clientelei. În scopul asigurării unor servicii și produse care să țină cont cât mai mult de interesele clienților, băncile vor solicita și colecta anumite date și informații de natură personală și financiară. Cu cât clienții furnizează date mai exacte și complete, cu atât băncile vor putea acorda servicii și sfaturi individualizate pentru fiecare client.

O relație de parteneriat între client și bancă poate fi bazată doar pe onestitate, corectitudine și echilibru, atribute care trebuie să existe de ambele părți, atât din partea clientului, cât și din partea băncii.

3.3 Conduita în situația clienților aflați în dificultate

Înainte de începerea oricărei relații contractuale, clienții vor avea dreptul de a fi informați cu privire la procedurile și mijloacele de acțiune a băncii în situația în care clientul nu își îndeplinește angajamentele asumate față de bancă.

Băncile trebuie să adopte și să actualizeze în permanență politici și proceduri în vederea:

- identificării în cel mai scurt timp a clienților aflați în dificultate de plată;
- abordării eficace și gestionării relațiilor cu clienții aflați în dificultate de plată.

Politica de relaționare cu clienții trebuie să presupună furnizarea de informații adecvate de către bancă, precum și acordarea de sprijin clienților aflați în dificultate de plată, în vederea identificării de soluții pentru achitarea debitelor.

Banca va trata fiecare client în mod individual, luând în considerare și dificultatea situației clientului, precum și capacitatea de rambursare a acestuia. Aceasta va conlucra cu clientul în vederea identificării de soluții viabile și adecvate, în conformitate cu prevederile contractului, cadrului normativ intern și legislației și regulamentelor aplicabile.

Banca, împreună cu orice mandatar ce acționează în numele acesteia, va asigura menținerea unui nivel de comunicare și contact cu clientul aflat în dificultate proporțional cu cerințele de informare și cooperare, și nu la un nivel excesiv.

Banca va trebui să comunice într-un limbaj clar și simplu cu clientul aflat în dificultate, îi va acorda sprijin și sfaturi acestuia în vederea soluționării

situației, într-un mod responsabil, furnizându-i informații privitoare la:

- numărul de plăți neefectuate sau efectuate parțial;
- suma totală a plăților întârziate;
- costurilor asociate plăților întârziate;
- importanța cooperării în vederea soluționării situației.

În ceea ce privește relația cu clienții persoane fizice, consumatori debitori, aflați într-o situație de Dificultate de Plată sau reprezentând Cazuri Sociale, comunitatea bancară a elaborat ***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 din prezentul Cod de conduită.

3.4 Soluționarea plângerilor clienților

Băncile vor lua în considerare în mod corespunzător reacțiile, comentariile și sugestiile primite din partea clienților și se vor asigura că sunt primii interlocutori ai clienților în legătură cu orice sesizări sau plângeri ale acestora.

Băncile vor trata în mod transparent, imparțial și obiectiv orice plângere adresată de către clienți în legătură cu produsele sau serviciile oferite și vor face tot posibilul pentru a asigura soluționarea acestora într-un termen rezonabil. În cazul în care din motive obiective aceasta nu va fi posibil, băncile vor asigura informarea clientului asupra posibilelor întârzieri. În acest scop, la nivelul fiecărei bănci va exista o procedură transparentă în ceea ce privește soluționarea plângerilor. Pentru a putea oferi un răspuns adecvat, plângerea va trebui să fie formulată în mod clar și complet și să fie însoțită, în măsura posibilului, de documentele justificative.

În cazul în care apare o situație ce poate conduce la un conflict, angajații din cadrul băncilor vor întreprinde acțiuni rezonabile pentru a soluționa în mod amiabil respectivul diferend.

Dacă acest demers nu va da rezultate, în măsura în care circumstanțele diferendului o permit, în cazul clienților persoane fizice, consumatori conform legislației în vigoare, băncile îi vor informa despre posibilitatea de a se adresa Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar.

3.5 Asigurarea securității bunurilor și valorilor

Asigurarea protecției bunurilor de orice natură încredințate de clienți, inclusiv a banilor, reprezintă una dintre preocupările majore ale băncilor, în special în contextul interesului crescut față de digitalizarea interacțiunilor dintre client și bancă.

În acest scop, băncile vor asigura actualizarea permanentă și ori de câte ori este necesar, a sistemelor și procedurilor tehnice de securitate pentru a putea gestiona în siguranță bunurile clienților, a limita riscul de fraudă și a oferi servicii sigure și de încredere. În același scop, vor asigura instruirea adecvată a personalului cu privire la prevenirea și detectarea fraudelor.

4 Relația dintre bănci și autorități

În înțelesul prezentului Cod de Conduită, termenul de „*autorități*” desemnează organe ale statului sau ale unităților administrativ-teritoriale care acționează în regim de autoritate publică sau autoritate administrativ-teritorială, astfel cum sunt reglementate prin Constituție și legile de organizare și funcționare, incluzând Banca Națională a României.

Relația băncilor cu autoritățile va fi în special guvernată de următoarele reguli:

- a) Cooperarea rezonabilă și eficientă cu autoritățile în vederea dezvoltării unui sistem financiar-bancar credibil, solid, bazat pe profesionalism și eficiență;
- b) Respectarea cu strictețe a reglementărilor legale în vigoare și aplicarea lor corectă, respectarea autorizațiilor eliberate de către autoritățile abilitate din România, precum și din statele de origine unde își au sediul instituțiile de credit-mamă (acolo unde este cazul);
- c) Luarea măsurilor strict necesare pentru a preveni utilizarea serviciilor și produselor bancare în scopuri ilegale, precum evaziunea fiscală, spălarea de bani sau finanțarea actelor de terorism;
- d) Respectarea principiilor și valorilor etice în relațiile cu funcționarii publici și cu autoritățile publice în general;
- e) Asigurarea cadrului necesar schimbului de informații între bănci și autorități, în condițiile legii, schimb de informații al cărui scop exclusiv va fi îndeplinirea obligațiilor prevăzute de lege, atât în ceea ce privește băncile, cât și autoritățile;
- f) Solicitarea și transmiterea informațiilor între bănci și autorități se vor realiza cu respectarea dispozițiilor legale referitoare la secretul profesional bancar, într-o manieră oficială, în scris, urmând a fi înregistrate de către ambele părți, avându-se în vedere ca informațiile transmise să fie complete, corecte și să respecte termenele prevăzute

de lege – cu excepția controalelor la „*fața locului*” efectuate conform prevederilor legale, de către autoritățile competente.

5 Relațiile dintre bănci

Băncile și angajații acestora își vor exercita activitatea cu bună-credință, potrivit uzanțelor oneste, cu respectarea intereselor celorlalți participanți la piață și a cerințelor și normelor privind concurența loială, publicitatea responsabilă și echitabilă, legalitatea și respectarea angajamentelor, solidaritatea profesională și respectul reciproc.

Importanța unei concurențe efective între bănci și a diversității este recunoscută la nivelul sectorului financiar-bancar. În acest scop, trebuie să se asigure condițiile de piață care să permită manifestarea unei concurențe efective, participanți diverși care să ofere produse și servicii diversificate și care să asigure o prezență geografică variată, precum și libertatea de alegere pentru clienți. O concurență efectivă va stimula și progresul tehnologic și implicit, calitatea produselor și serviciilor oferite, în beneficiul final al clienților.

În acest scop, băncile și angajații acestora vor respecta următoarele reguli de conduită:

- a) Nu se vor implica în înțelegeri, acorduri sau practici care ar putea avea ca efect restrângerea sau denaturarea concurenței pe piața relevantă și nu vor folosi în mod abuziv eventuala poziție dominantă deținută pe piață;
- b) Băncile membre în cadrul ARB, precum și în orice alte asociații sau organizații profesionale, se vor asigura că în cadrul asociației / organizației, vor avea o conduită conformă cu normele de concurență și nu vor utiliza resursele oferite de asociație / organizație în scopuri nelegitime;
- c) Nu vor desfășura practici de concurență neloială, respectiv practici comerciale contrare uzanțelor cinstite și principiului general al bune-credințe, care produc sau sunt susceptibile a produce pagube celorlalți participanți la piață, indiferent dacă aceste practici privesc

băncile concurente, serviciile sau produsele acestora, angajații sau clienții acestora.

Băncile vor lua toate măsurile rezonabil necesare pentru a acționa într-o manieră responsabilă față de societate, inclusiv în alegerea partenerilor externi și a colaboratorilor.

6 Relația dintre bănci și angajați

Relația dintre bănci și angajați se bazează pe profesionalism și respect reciproc. În acest scop, băncile vor promova diversitatea la locul de muncă și vor evita orice discriminări în politica de recrutare.

Băncile vor asigura respectarea drepturilor angajaților lor și vor asigura un mediu de lucru potrivit, oferind resursele necesare pentru ca aceștia să își poată desfășura activitatea în mod adecvat, diligent și onest. Angajații vor respecta în integralitate legislația, normele, regulamentele, politicile, instrucțiunile și orice coduri sau reglementări interne existente la nivelul băncii.

6.1 Aspecte generale privind conduita angajaților

În vederea asigurării unei relații bancare solide și de încredere, angajații din domeniul bancar vor fi instruiți să respecte următoarele reguli de conduită:

- a) Nu vor exprima în public (inclusiv pe pagini proprii în platforme de socializare) informații sau aprecieri în legătură cu fapte neconforme cu realitatea în legătură cu activitatea băncii în care își desfășoară activitatea, cu politicile și strategiile acesteia;
- b) Nu vor face declarații publice (inclusiv pe pagini proprii în platforme de socializare) în legătură cu litigiile aflate în curs de soluționare atunci când banca în care își desfășoară activitatea are calitate de parte într-un litigiu;
- c) Nu vor dezvălui informații la care au acces în exercitarea funcției, dacă această dezvăluire este de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile băncii, ale altor angajați sau ale clienților;

- d) Nu vor acorda asistență tehnică și consultanță consumatorilor sau persoanelor juridice în vederea promovării de acțiuni juridice ori de altă natură împotriva băncii în care își desfășoară activitatea;
- e) Nu vor utiliza resursele băncii și nu vor face uz de poziția lor profesională pentru a influența opțiunile politice ale niciunei persoane;
- f) Nu vor transmite prin niciun mijloc și canal de comunicare și nu vor dezvălui date și informații cu privire la activitatea băncii, a clienților sau a sistemului financiar-bancar în general, fără aprobarea prealabilă obținută de la conducerea băncii și cu respectarea prevederilor legale și a obligațiilor de confidențialitate.

Angajații vor lua toate măsurile necesare pentru a proteja activele tangibile și intangibile ale băncii în care își desfășoară activitatea. Termenii de active „tangibile și intangibile” cuprind toate bunurile corporale și necorporale care aparțin băncii, indiferent dacă acestea sunt închiriate sau sunt proprietatea băncii, toate înregistrările privind conturile clienților, date și informații referitoare la personal, studii, materiale publicitare, liste de clienți, rapoarte, jurnale, telefoane fixe și mobile, calculatoare, faxuri, adrese de e-mail, drepturi de autor, licențe, etc.

Resursele și bunurile puse la dispoziția angajaților de către bancă vor fi folosite numai în scopurile pentru care acestea au fost alocate.

Angajații vor respecta obligațiile menționate anterior și după încetarea raporturilor contractuale de muncă cu acestea în conformitatea cu clauzele stipulate în contractele individuale de muncă sau în alte documente prin care foștii salariați își asumă astfel de obligații.

Regulile din prezentul Cod de Conduită se vor aplica atât angajaților propriu-ziși care au încheiat cu banca un contract individual de muncă, cât și membrilor structurilor de conducere și supraveghere din cadrul băncii, precum și oricăror alte persoane ce prestează pentru bănci servicii de natura activității bancare în temeiul unei relații de orice altă natură, în condițiile stipulate în actele juridice care stau la baza relațiilor contractuale încheiate de bănci cu persoanele respective.

6.2 Abordarea situațiilor de conflicte de interese

Conflictul de interese apare atunci când există o situație de incompatibilitate între calitatea de angajat al băncii și interesul personal al acestuia, care afectează sau ar putea afecta independența și imparțialitatea angajaților în luarea deciziilor, ori îndeplinirea la timp și cu obiectivitate a îndatoririlor care le revin în exercitarea atribuțiilor de serviciu, transpusă prin orice acțiune sau inacțiune care poate afecta reputația băncii.

Angajații pot desfășura activități în afara băncii cu condiția să nu prejudicieze activitatea, reputația și poziția deținută ca angajat al acesteia.

Fiecare angajat trebuie să evite implicarea în activități care intră în conflict cu interesele băncii și ale acționarilor săi.

Pentru evitarea conflictelor de interese, inclusiv a situațiilor care pot genera conflicte de interese, angajații vor avea un comportament integru care presupune:

- a) Să fie onești și demni de încredere în desfășurarea activității;
- b) În desfășurarea activității, să nu urmărească obținerea unui interes financiar sau personal de orice altă natură nejustificat și să acționeze doar în interesul băncii pentru care lucrează, al acționarilor acesteia și al clienților;
- c) Să nu urmărească un interes personal în rezultatul serviciului furnizat clientului sau al unei tranzacții realizate în contul clientului, care să fie diferit de interesul clientului în ceea ce privește respectivul rezultat;
- d) Să nu împrumute bani din sursele lor proprii clienților băncii și să nu se împrumute din fondurile clienților băncii;
- e) Să nu ofere alte servicii decât cele ale băncii sau ale grupului din care aceasta face parte, cu respectarea reglementărilor legale și interne, ale atribuțiilor stabilite prin fișa postului sau de șefii ierarhici

superiori;

- f) Să nu accepte cadouri sau recompense de la clienți, colaboratori sau furnizori, în vederea facilitării obținerii unor servicii sau avantaje. Băncile vor stabili politici interne specifice cu privire la condițiile în care anumite cadouri, avantaje sau favoruri pot fi considerate acceptabile sau pot fi oferite de către angajați, astfel încât acestea să nu genereze riscul apariției unui conflict de interese sau al unui act ori comportament de corupție;
- g) Să nu urmărească obținerea de beneficii sau avantaje ce rezultă din calitatea de angajat al băncii, să nu se folosească de informațiile obținute în calitate de angajat al băncii pentru beneficiul propriu sau al unei terțe persoane, direct sau indirect, și să respecte cu strictețe regulile referitoare la confidențialitatea tranzacțiilor și a informațiilor încredințate;
- h) Să nu participe cu scopul de a obține un beneficiu propriu, direct sau indirect, contrar legii, la tranzacții financiare / comerciale, ca rezultat al informațiilor obținute în calitate sa de angajat al băncii;
- i) Să nu folosească bunurile ori însemnele (emblema, antetul, sigla, etc.) băncii în scopuri personale și să nu angajeze numele băncii în afaceri personale.

Deținerea de către angajați a calității de acționar sau a oricărei funcții de consultanță, de gestionare, de conducere, administrare, de prestări servicii (într-o societate sau în oricare altă entitate care urmărește sau nu obținerea de profit) și care are potențialul creării unei situații de conflict de interese, va avea loc numai cu respectarea prevederilor legale și a reglementărilor interne existente la nivelul băncii pentru astfel de situații.

Angajații pot contribui financiar și pot participa la activitatea unor organizații nelucrative (asociații cu caracter umanitar, asociații sportive, religioase, culturale, științifice, etc.) și pot desfășura activități de voluntariat.

Desfășurarea individuală a unor activități politice se poate face în afara băncii, în afara programului de muncă, cu condiția ca angajatul să nu se

poziționeze ca reprezentant al băncii în aceste activități și să nu urmărească obținerea unor avantaje prin folosirea calității de angajat.

Conflictele de interese pot să nu fie întotdeauna evidente, astfel încât, dacă angajații au vreo nelămurire asupra acestui aspect, se vor consulta cu oricare dintre superiorii ierarhici sau se pot adresa departamentului specializat din cadrul băncii, desemnat cu soluționarea unor astfel de situații, care îi vor ajuta să stabilească dacă există un conflict de interese și, în cazul în care există, cum să îl evite fără a compromite interesele băncii.

6.3 Asigurarea pregătirii continue a angajaților

Angajații din cadrul băncilor se vor comporta într-o manieră profesionistă față de clienți și loială față de banca în care își desfășoară activitatea.

Băncile vor asigura pregătirea continuă și specializarea personalului din cadrul acestora, pentru ca aceștia să cunoască și să fie familiarizați cu toate normele, regulile, valorile, procedurile, standardele, produsele și serviciile oferite de către bancă, în vederea asigurării unui nivel de competență adecvat. În special, acestea se vor asigura că personalul care interacționează în mod direct cu clienții (personalul „*front office*”), are o educație financiară solidă și cunoaște în detaliu produsele și serviciile care sunt oferite clienților, pentru a putea furniza acestora informații complete și corecte, într-o manieră profesionistă.

Băncile se vor asigura că angajații lor sunt informați în mod adecvat cu privire la regulile, normele și procedurile aplicabile la nivelul fiecăreia, inclusiv cu privire la codurile de conduită interne.

7 Relația dintre angajații din cadrul instituției financiare

Principiul respectării demnității umane trebuie să constituie baza tuturor relațiilor dintre personalul unei bănci, indiferent de nivelul ierarhic sau funcția deținută, precum și între membrii diferitelor departamente. Acest principiu va trebui să se manifeste față de toți angajații, actuali sau potențiali, precum și față de colaboratorii băncii.

Angajații, indiferent de nivelul ierarhic sau funcția deținută, vor urmări să creeze și să păstreze un climat profesional și echilibrat la locul de muncă, bazat pe respect, încredere, cooperare și sprijin reciproc, în vederea desfășurării activității în condiții optime și eficiente.

Băncile se vor asigura că în rândul angajaților nu se vor tolera acte de discriminare, directă sau indirectă, pe motive de religie, rasă, culoare sau etnie, gen sau orientare sexuală, origine socială sau apartenență națională, opțiune politică, stare de sănătate sau invaliditate, vârstă, situație sau responsabilitate familială, caracteristici genetice, apartenență sau activitate sindicală sau de orice altă natură.

Băncile vor lua măsuri adecvate împotriva oricăror acte de indecență și hărțuire sexuală sau de orice altă natură care pot să afecteze demnitatea umană, viitorul profesional, prestigiul și imaginea angajaților lor și vor trata orice plângeri primite în acest sens cu imparțialitate și într-un termen rezonabil.

Aceste principii trebuie să fie respectate atât în relațiile cu fiecare angajat, pe tot parcursul raporturilor de muncă, de la angajare până la încetarea relațiilor cu respectivul angajat, inclusiv în cadrul evaluărilor și promovărilor, al programelor de instruire, în vederea stabilirii salariilor sau a altor beneficii, precum și pe parcursul altor raporturi ce se nasc pe toată durata desfășurării activității de către angajat în cadrul băncii, cât și față de potențialii angajați.

8 Punerea în aplicare a Codului de Conduită la nivelul băncilor

Prezentul Cod de Conduită este aprobat și aplicabil de către toate băncile membre ale ARB. Totodată, acestea sunt încurajate să informeze clienții și în general, publicul larg despre angajamentele asumate în baza acestuia. Prin aplicarea la nivelul băncilor, prevederile prezentului Cod de Conduită vor deveni obligatorii pentru toate persoanele care își desfășoară activitatea în cadrul băncilor.

În situația în care băncile își externalizează anumite activități sau servicii către terțe persoane, răspunderea pentru respectarea prevederilor prezentului Cod de Conduită, cu privire la respectivele activități, revine băncii care a externalizat acele activități în condițiile legislative privind transferul de întreprindere.

Băncile vor fi primii interlocutori în cazul unor sesizări cu privire la aplicarea prezentului Cod de Conduită, formulate de către clienți, angajați sau alte persoane interesate. Fiecare bancă va desemna o persoană de contact sau o structură specializată care va avea următoarele atribuții:

- va monitoriza respectarea de către angajați a prevederilor Codului de Conduită și va primi sesizările sau reclamațiile din partea clienților, autorităților, a altor bănci sau de la proprii angajați, cu privire la cazurile de încălcare a prevederilor Codului de Conduită;
- va constata și analiza abaterile de la prevederile Codului de Conduită;
- va prezenta situația acestor cazuri constatate și va face propuneri de soluționare / aplicare a unor măsuri corective corespunzătoare către persoanele sau structurile de conducere ale băncii abilitate să ia decizii;
- va urmări punerea în aplicare a măsurilor stabilite de structurile de conducere ale băncii pentru soluționarea sesizărilor și reclamațiilor

primite sau pentru sancționarea angajaților care au încălcat prevederile Codului de Conduită.

În funcție de gravitatea faptelor reclamate / constatate, de prevederile reglementărilor interne și ale dispozițiilor legale în vigoare, structurile mandatate ale băncii vor stabili măsurile de soluționare a cazurilor semnalate și de sancționare a celor vinovați. Fiecare bancă își va stabili propriile reguli și proceduri pentru abordarea și soluționarea sesizărilor și reclamațiilor primite.

9 Punerea în aplicare a Codului de Conduită la nivelul ARB

9.1 Constituirea Juriului de Onoare al ARB

Pentru punerea în aplicare de către membrii ARB a prevederilor Codului de Conduită și monitorizarea modului în care se respectă prezentul Cod, este constituit un Juriu de Onoare. Acesta este organul constituit la nivelul ARB care supraveghează respectarea prevederilor prezentului Cod de Conduită și soluționează situațiile de încălcare a acestuia.

Juriul de Onoare al ARB soluționează cazurile de încălcare a prevederilor Codului de Conduită de către oricare bancă, cele provenite din relațiile dintre băncile membre ale ARB, precum și dintre acestea și autorități, la sesizarea băncilor, a autorităților sau a oricăror persoane care se consideră lezate.

Juriul de Onoare instituit la nivelul ARB este format din cinci persoane selectate, dintre conducătorii băncilor, dintre care un Președinte și patru membri, persoane cu prestigiu, experiență în domeniul financiar-bancar și autoritate profesională recunoscute, desemnate de Adunarea Generală a ARB.

Totodată, Adunarea Generală a ARB desemnează Președintele Juriului de Onoare, care poate fi chiar Președintele ARB.

Membrii Juriului de Onoare vor fi desemnați pe o perioadă de 3 ani, cu posibilitatea de a fi realeși.

Membrii Juriului de Onoare se vor obliga prin angajament scris să păstreze confidențialitatea asupra informațiilor la care vor avea acces în calitate lor de membri ai acestui Juriu și să nu le divulge.

Membrii Juriului de Onoare nu vor fi remunerați pentru activitatea desfășurată.

9.2 Procedura în fața Juriului de Onoare al ARB

Președintele Juriului de Onoare se poate sesiza din oficiu, în cazul în care are cunoștință despre încălcarea oricărei prevederi din prezentul Cod de Conduită.

Banca ce a suferit prejudicii în urma unei încălcări a prezentului Cod de Conduită, săvârșită de către o altă bancă, este îndreptățită să se adreseze Conducerii ARB printr-o sesizare motivată în scris. Conducerea ARB va informa Juriul de Onoare cu privire la sesizarea primită.

Juriul de Onoare mai poate fi sesizat și de orice altă autoritate care, în raporturile avute cu o bancă, consideră că a suferit prejudicii ca urmare a unei acțiuni a băncii de încălcare a prezentului Cod de Conduită.

Juriul de Onoare se va întruni în termen de maximum 30 de zile de la primirea sesizării. Ședințele Juriului de Onoare vor fi prezidate de către Președintele acestuia sau, în lipsa lui, de către un membru desemnat.

În cazul în care Juriul de Onoare ajunge la concluzia că fapta cu privire la care a fost sesizat constituie în același timp și o încălcare a unei dispoziții legale, iar o procedură judiciară este instrumentată în acest sens de un organ competent, Juriul nu se va pronunța până la soluționarea definitivă a acesteia de către organul competent.

Juriul de Onoare va hotărî în termen de 30 de zile de la data întrunirii dacă fapta cu privire la care a fost sesizat constituie o încălcare a prezentului Cod de Conduită. În acest interval de timp, Juriul de Onoare va fixa o dată pentru audierea părților implicate.

Juriul de Onoare poate delibera valabil numai în prezența a cel puțin 2/3 dintre membrii săi. Hotărârile Juriului de Onoare se vor adopta cu un număr de voturi egal cu cel puțin 3/4 din voturile celor prezenți și vor fi comunicate în scris băncilor în termen de 5 de zile de la data adoptării. Procedura în fața Juriului de Onoare va fi confidențială.

În cazul în care există conflict de interese cu privire la aspectele pe care le

vor analiza, persoanele vizate, membri ai Juriului de Onoare se vor abține de la exprimarea unor opinii și de la vot.

Reguli detaliate privind procedura de urmat în fața Juriului de Onoare, precum și modalitatea de aducere la îndeplinire a măsurilor stabilite prin hotărârile adoptate, vor fi stabilite de către acesta în conformitate cu prevederile prezentului Cod de Conduită.

9.3 Sancțiuni aplicabile

Orice comportament care poate fi interpretat ca o nerespectare a principiilor și regulilor instituite și acceptate prin prezentul Cod de Conduită va fi considerată o încălcare a acestuia.

Va fi considerată o încălcare gravă a normelor prezentului Cod de Conduită orice comportament care constă în săvârșirea uneia dintre următoarele fapte:

- a) acțiunea de încălcare repetată a prevederilor prezentului Cod de Conduită;
- b) determinarea altor persoane să încalce dispozițiile prezentului Cod de Conduită;
- c) refuzul de a pune la dispoziția Juriului de Onoare a oricăror date și informații cunoscute referitoare la cazurile de încălcare a normelor prezentului Cod de Conduită;
- d) acțiunile de intimidare a persoanelor care au dezvăluit sau intenționează să dezvăluie Juriului de Onoare faptele de încălcare a prezentului Cod de Conduită, în scopul împiedicării acestora să procedeze la dezvăluirea menționată.

După analizarea faptei semnalate, în cazul constatării unei încălcări a prevederilor prezentului Cod de Conduită, Juriul de Onoare va hotărî asupra modului de soluționare a situației respective și va formula o notificare la adresa băncii împotriva căreia a fost formulată plângerea, prin care i se va solicita acesteia să înceteze comportamentul care constituie o încălcare a

normelor Codului de Conduită.

În cazul în care măsura enunțată mai sus nu are ca rezultat încetarea comportamentului ce constituie o încălcare a prevederilor Codului de Conduită, hotărârea Juriului de Onoare va fi adusă la cunoștința organelor de conducere ale ARB și a tuturor băncilor membre.

În cazul unor încălcări grave și repetate ale normelor prezentului Cod de Conduită, Juriul de Onoare va propune Adunării Generale a ARB dezbateră cazului în vederea adoptării unei hotărâri din perspectiva respectării Codului de Conduită.

10 Dispoziții finale

Prezentul Cod de Conduită a fost adoptat de către Adunarea Generală a ARB din data de 9 mai 2018 în conformitate cu prerogativele sale menționate la art. 18 din Statutul ARB și cu întrunirea numărului de voturi prevăzut la art. 22 din același Statut.

Prezentul Cod de Conduită va intra în vigoare în termen de 90 de zile de la aprobarea sa de către Adunarea Generală a ARB.

Pentru băncile care devin membre ale ARB ulterior adoptării prezentului Cod de Conduită, acesta va fi valabil de la data aderării la ARB.

ARB va aduce la cunoștința comunității bancare și clienților băncilor prevederile prezentului Cod de Conduită prin publicarea acestuia pe pagina sa de internet, prin comunicate de presă, precum și prin alte mijloace de informare.

Modificarea prevederilor prezentului Cod de Conduită se poate face numai cu aprobarea Adunării Generale a ARB.

Codul de Conduită este valabil pe o perioadă nedeterminată.

Prevederile cuprinse în prezentul Cod de Conduită reprezintă reguli minimale ce vor fi respectate de către bănci și nu aduc atingere altor obligații, legale imperative sau deontologice, care revin băncilor membre ale ARB. Fiecare membru al ARB poate adopta în ceea ce privește desfășurarea activității sale norme de conduită mai detaliate și exigente prin intermediul codurilor de conduită proprii, specifice tipului de activitate al fiecăruia. De asemenea, membrii ARB își pot adapta propriile coduri de conduită (deja existente) la principiile și normele de conduită instituite prin prezentul Cod de Conduită.

În cazul în care nerespectarea prevederilor Codului de Conduită implică și încălcarea unor dispoziții legale în vigoare, se vor aplica de către autoritățile competente sancțiunile prevăzute în reglementările respective.

În cazul în care nerespectarea prevederilor Codului de Conduită implică și încălcarea altor norme deontologice sau reguli de etică cu caracter obligatoriu, cum ar fi codurile de conduită proprii ale băncilor, prezentul Cod de Conduită este aplicabil doar în măsura în care cuprinde dispoziții mai stricte și în măsura permisă de lege.