

## CODUL DE BUNE PRACTICI BANCARE aprilie 2014

### UN PROIECT CPBR SUPUS CONSULTĂRII PUBLICE

#### Motivație

Consiliul Patronatelor Bancare din Romania (CPBR) fost înființat ca asociație patronală având ca obiectiv statutar general sprijinirea dezvoltării sectorului bancar din România, pe baza promovării și aplicării celor mai înalte standarde comerciale.

Pentru ca CPBR să-și îndeplinească scopul prezentat în Statutul său, Consiliul Director al CPBR a propus un Cod de bune practici bancare la care toate băncile membre – fondatoare și regulate - trebuie să adere și în conformitate cu care acestea trebuie să își desfășoare activitatea în mod individual și colectiv.

Scopul nostru este ca membrii CPBR să aducă în vigoare acest Cod și să facă obligatorie respectarea acestuia. Orice încălcare a aderării la aceste principii poate constitui o bază pentru excludere.

**Înainte însă de a lua în considerare astfel de măsuri, suntem de părere că trebuie consultate și opiniile altor membri din sectorul bancar, angajați, autorități și, în special, clienții noștri prin asociațiile sau organizațiile de consumatori care îi reprezintă. Ca atare, considerăm potrivit să postăm acest Cod pe website-ul nostru pentru consultare publică înainte de a considera că forma acestuia este una finală, gata de a fi implementată în interiorul CPBR sau, de ce nu, în întregul sector bancar. Suntem deschiși la sugestii privind varianta finală Codului – în măsura în care acest lucru este posibil din punct de vedere legal și practic – și vă invităm pe aceasta cale să ne ajutați să redactăm un Cod îmbunătățit al bunelor practici bancare .**

#### Capitole

1. Preambul
2. Principii și valori
3. Cele mai bune practici în relația bancă-client
  - A. *Consiliere, informare, transparentă*
  - B. *Resurse adecvate și personal competent*
  - C. *Promovare onestă și responsabilă*
  - D. *Conturi și tranzacții*
  - E. *Creditare responsabilă*
  - F. *Economii și investiții*
  - G. *Aplicarea codului*

# Consiliul Patronatelor Bancare din România

## 1. Preambul

Noi, băncile semnatare, ne-am angajat de bună voie să implementăm acest set comun de standarde și bune practici bancare, structurate sub forma unui *Cod*, în scopul construirii unei relații și a unui parteneriat corecte cu clienții noștri de retail și corporativi.

Fiind dezvoltat în conformitate cu legislația și regulamentele existente din cadrul cărora nu poate ieși, *Codul de Bune Practici Bancare* al CPBR introduce și un set complet de standarde bancare cu scopul de a spori transparența și de a promova etaloane etice mai ridicate în relația dintre bănci și clienții lor existenți sau potențiali din România.

Mai mult, *Codul* încearcă de asemenea să sublinieze principalele aspecte ale celor mai importante legi și regulamente existente cu privire la sistemul bancar, *prin strângerea acestora într-un singur loc*, cu scopul principal de a-i ajuta pe clienți să înțeleagă drepturile și obligațiile lor atunci când încheie o relație contractuală cu o bancă, sau modalitatea de a beneficia la maxim de relația existentă cu banca lor actuală. Deși astfel de legi și regulamente există în diferite locuri, acestea nu sunt întotdeauna cunoscute de toți consumatorii, ceea ce poate duce la o interacțiune mai puțin informată cu băncile, cu toate consecințele care pot apărea dintr-o astfel de relație. Ca atare, sperăm că prezentul *Cod* va complementa cu succes legislația și regulamentele existente ca parte a efortului nostru sincer de a spori încrederea clienților în sectorul bancar al țării.

Ca dovadă a intențiilor noastre menționate mai sus cu privire la *Cod*, mai jos enumerăm câteva zone despre care noi credem că necesită mai multă atenție în sensul promovării celor mai bune practici bancare în raport cu clienții.

### *1. Efortul de a înțelege nevoile clienților*

Istoricul recent al sectorului bancar din România dovedește că atunci când clienții își înțeleg bine drepturile și obligațiile atât aceștia, cât și băncile iau decizii mai informate, dând astfel întregului proces o șansă mai bună de a obține o relație de succes pentru ambele părți.

### *2. Să facem totul pentru a îmbunătăți instruirea personalului nostru astfel încât acesta să poată oferi servicii mai bune clienților*

Scopul este de a furniza angajaților noștri o instruire adecvată cu privire la serviciile adresate clienților, respectând în același timp regulile etice aplicabile în practica lor zilnică și sporind gradul de securitate al operațiunilor clienților noștri.

### *3. Îmbunătățirea comunicării și a practicilor de relații publice și marketing*

Vrem să ne asigurăm că toate băncile care aderă la prezentul *Cod* vor evita inducerea în eroare a clienților prin practicile de marketing ale produselor acestora și se vor abține, de asemenea, de la denigrarea altor jucători de pe piață.

### *4. Creditarea responsabilă și serviciile de economisire fac parte din prioritățile noastre*

Vrem să ne asigurăm că prezentul *Cod* va încuraja creditarea responsabilă de către toate băncile care aderă la el, cu respectarea promisiunilor contractuale făcute clienților, precum și a regulilor de prudențialitate bancară.

### *5. Scopul nostru este să desfășurăm toate procedurile legale cu responsabilitate maximă*

Sectorul bancar din România a fost scena unor numeroase litigii cu clienții în anii din urmă. Pentru a reconstrui încrederea dintre bănci și clienți, ne vom strădui să fim cât mai deschiși cu putință în ceea ce privește informarea clienților noștri despre consecințele potențiale ale unor astfel de acțiuni.

### *6. Implementarea corectă a Codului*

## Consiliul Patronatelor Bancare din România

*Codul de Bune Practici* aprobat de băncile noastre propune, de asemenea, mecanisme prin care implementarea acestuia să poată fi monitorizată, urmărită sau chiar denunțată.

Noi, băncile semnatare, considerăm că implementarea *Codului* de către un număr în creștere de bănci din România va ajuta la obținerea următoarelor avantaje de către sectorul bancar și, cel mai important, la sporirea încrederii între bănci și clienții acestora, după cum urmează:

- **O mai mare libertate de alegere pentru clienți** – astfel încât aceștia să poată lua o decizie informată și nerestricționată cu privire la: achiziționarea sau nu a unui produs sau serviciu bancar; felul și condițiile în care să acționeze în relația cu banca; exercitarea unui drept contractual legat de un produs sau un serviciu achiziționat.
- **O contribuție mai însemnată la stabilitatea și dezvoltarea sustenabilă a sectorului bancar**, prin angajarea unui set comun de standarde de calitate care încurajează libera concurență.
- **O relație de încredere și parteneriat mutual între bănci și clienții acestora** care să permită o gestionare eficientă, prudentă și previzibilă a depozitelor pe care clienții le fac în conturi bancare, a operațiunilor de creditare pentru finanțarea proiectelor clienților și a operațiunilor financiare care sprijină serviciile și fluxurile economice în societate.

Am inclus aici principiile care guvernează relația bancă-client, astfel încât atât băncile/instituțiile de credit, cât și clienții acestora să se bucure de un tratament egal și echitabil, fără însă ca acest document să se transforme într-un contract.

Prin prezentul document invităm toate băncile din România să adere la prezentul Cod. Acestea pot face acest lucru din proprie inițiativă, prin semnarea unui angajament scris de respectare a prevederilor prezentului document.

Considerăm că este util pentru clienți să citească prezentul Cod înainte de a începe o colaborare cu o bancă, precum și în timpul relației cu o bancă, ori de câte ori este nevoie. Astfel, clienții vor cunoaște informațiile pe care sunt îndreptățiți să le primească pentru a-și proteja interesele; vor avea posibilitatea de a cunoaște drepturile și responsabilitățile lor, precum și pe cele ale băncilor; vor ști cum să clădească o relație reciproc avantajoasă cu banca.

Recomandăm clienților să ia o decizie privind contractarea unui serviciu sau produs doar după o evaluare atentă a ofertelor existente pe piață, în conformitate cu necesitățile, interesele și constrângerile clienților.

În prezentul Cod, am inclus principiile și valorile de bază ale relației bancă-client, indiferent de tipul de produs sau serviciu implicat, precum și o serie de cele bune practici pentru cele mai curente activități: consiliere, informare, promovare, conturi, tranzacții, creditare, economisire, prevenirea și gestionarea situațiilor dificile<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> In anumite cazuri, prezentate ca atare în text, unele proceduri ale Codului se referă doar la anumite categorii de clienți.

# Consiliul Patronatelor Bancare din România

## 2. PRINCIPII ȘI VALORI

Intenția noastră este de a construi un parteneriat reciproc avantajos cu clienții noștri, pornind de la următoarele principii și valori:

### **PRINCIPII**

- **INTEGRITATE**  
Integritatea este piatra de temelie a oricărui parteneriat cu clienții. Noi construim o relație în care angajamentele sunt respectate. Furnizăm servicii, produse și costuri corecte, pe care le comunicăm într-o manieră transparentă și onestă.
- **RESPONSABILITATE**  
Acționăm într-o manieră responsabilă față de clienții noștri, de comunitate, de organizațiile noastre și față de rolul nostru în societate.
- **RESPECT**  
Ne respectăm partenerii și drepturile, libertățile, proiectele, nevoile și constrângerile acestora.
- **DEZVOLTARE**  
Noi sprijinim dezvoltarea. Facem posibilă realizarea unor proiecte cu valoare adăugată pentru clienți, pentru comunitate și pentru organizațiile noastre.
- **RECIPROCIȚATE**  
Construim un parteneriat reciproc avantajos. Avem beneficii și responsabilități reciproce. Suntem convinși că și clienții noștri se alătură acestui parteneriat cu integritate, responsabilitate, respect.

### **VALORI**

- **PROFESIONALISM:** Noi acționăm în conformitate cu legile, regulile și normele profesionale, precum și cu regulamentele relevante.
- **TRANSPARENȚĂ ȘI ONESTITATE:** Furnizăm într-o manieră ușor de înțeles informațiile necesare, integral și corect, către clienții noștri, astfel încât aceștia să poată lua o decizie informată. Solicităm clienților noștri informațiile necesare pentru evaluări și decizii corecte și responsabile.
- **ÎNCREDERE:** Construim parteneriate cu bună credință și cu respectarea obligațiilor la care ne angajăm.
- **LIBERTATE:** Clienții noștri sunt liberi să își aleagă banca cu care doresc să lucreze și produsele/serviciile pe care doresc să le utilizeze.
- **ÎNȚELEGERE:** Demonstrăm înțelegere în colaborarea cu clienții, respectând specificul și nevoile fiecăruia dintre ei. Avem înțelegere cu privire la situațiile dificile cu care aceștia se pot confrunta.

# Consiliul Patronatelor Bancare din România

## 3. BUNE PRACTICI BANCARE - RELAȚIA BANCĂ-CLIENT

### A. Principii generale - CONSILIEREA; INFORMAREA; TRANSPARENTA.

O persoană poate deveni clientul nostru prin deschiderea unui cont curent pentru a desfășura operațiuni – dacă respectă legislația în vigoare și regulamentele noastre interne.

Noi îi vom trata pe toți clienții în mod egal și corect, fără a face niciun fel de discriminare ilegală pe bază de rasă, religie, credință, crez, naționalitate, handicap, vârstă și orientare sexuală. În acest sens, vom respecta toate regulamentele aplicate la nivel național și european, dezvoltând o ofertă de bază privind contul bancar.

Vom asigura procesarea datelor personale ale clienților doar în scopul pentru care clientul și-a dat acordul și cu respectarea cerințelor legale privind protecția datelor.

Tratăm toate informațiile primite de la clienți drept confidențiale și ne asigurăm că toate prevederile legale privind secretul bancar sunt respectate în orice moment. Ne asigurăm că nu vom dezvălui informații confidențiale către terțe părți, cu excepția cazurilor prevăzute în mod specific de lege.

În cazul în care intervin modificări în datele personale ale clienților, este esențial ca aceștia să ne comunice imediat schimbările respective.

1. Înainte de a deveni clientul nostru:

- Vom face toate eforturile pentru a înțelege nevoile și constrângerile clientului, pentru a fi în măsură să îi recomandăm acestuia serviciile și/sau produsele corespunzătoare;
- Ne vom asigura că furnizăm clienților noștri informații corecte, corespunzătoare și complete, într-o manieră ușor de înțeles pentru a fi siguri că aceștia au o viziune clară în legătură cu:
  - principalele caracteristici ale produselor și serviciilor din ofertă;
  - termenele și condițiile prevăzute în contracte specifice;
  - drepturile și responsabilitățile tuturor părților interesate.
- Vom ajuta clienții să se orienteze pe parcursul întregului proces de depunere a cererii și le vom explica acestora care sunt pașii următori și felul în care funcționează produsul/serviciul pe care l-au ales.
- Noi protejăm libertatea clienților de a alege în cunoștință de cauză prin furnizarea unor informații complete și corecte într-o manieră transparentă și utilizând un limbaj universal acceptat și explicit, evitând cât mai mult posibil termenii tehnici.

2. În orice moment, furnizăm toate informațiile cu privire la:

- ratele dobânzilor, comisioane și toate costurile existente;
- când, cum și cât de des se aplică acestea;
- sursele din care pot afla aceste informații în orice moment.

3. Ne angajăm să adoptăm cele mai bune practici sub forma unor glosare standardizate, prezentări de liste de comisioane standard, instrumente de comparație, inițiative de educație financiară, studii de piață și inițiative în cooperare cu clienții, pentru a îmbunătăți capacitatea consumatorului de a înțelege clar onorariile implicate de retail-ul bancar și de a compara ofertele concurente. Toate informațiile furnizate consumatorilor vor fi corecte, credibile, actualizate, complete și transparente.

## Consiliul Patronatelor Bancare din România

4. Furnizăm clienților noștri instrumente pentru a-și supraveghea conturile într-un mod transparent și eficient, în conformitate cu cerințele legale.
5. Convenim împreună cu clienții asupra mijloacelor corespunzătoare de comunicare de-a lungul întregii relații contractuale (corespondență scrisă, e-mail, internet banking/banking mobil, telefon) – conform preferințelor clientului.
6. Ne asigurăm că respectăm integral drepturile clienților, stabilite de prevederile legale și de actele normative în vigoare.

### **B. RESURSE ADECVATE ȘI PERSONAL COMPETENT**

1. Asigurăm dezvoltarea și implementarea regulamentelor interne cu scopul de a furniza corect produse și/sau servicii.
2. Asigurăm un control adecvat și eficient al sistemelor noastre interne și al regulamentelor noastre interne.
3. Asigurăm o separare adecvată a implementării și a responsabilităților de supraveghere.
4. Asigurăm instruirea și accesul la cunoștințe pentru angajații noștri, astfel încât aceștia să fie în măsură să propună produsele și serviciile cele mai potrivite nevoilor și constrângerilor clientului.
5. Furnizăm, de asemenea, informații corespunzătoare către angajații noștri cu privire la legile, regulamentele și regulile etice aplicabile în practica lor zilnică. Îi instruiem, de asemenea, cu privire la Codurile de bune practici și la Declarația principiilor comerciale la care am aderat și facem din acest lucru o declarație comercială formală pe care o respectăm.
6. Vom face toate eforturile pentru a ne asigura că toate resursele necesare există (personal, echipamente și informații) pentru a răspunde în mod rezonabil așteptărilor clienților.

### **C. PROMOVARE ONESTĂ ȘI RESPONSABILĂ**

1. Organizăm activități de marketing, publicitate și relații cu publicul pentru a evita inducerea în eroare a clienților prin prezentarea produselor și serviciilor și pentru a nu denigra alți jucători de pe piață și pentru a nu prejudicia imaginea sistemului bancar.
2. Prin comunicarea directă cu clienții, noi le furnizăm acestora explicații privind serviciile și produsele pentru care facem oferte comerciale, așa cum sunt acestea incluse în campaniile de marketing.
3. Utilizăm datele clienților în scopuri de marketing doar pe baza acordului acestora. Clienții au dreptul de a renunța la acordurile lor inițiale de marketing privind primirea anumitor oferte comerciale.

### **D. CONTURI ȘI TRANZACȚII**

1. Când deschidem un cont, îi dăm clientului informațiile necesare cu privire la felul în care se utilizează contul curent sau pachetul suplimentar de produse/servicii pe care l-au solicitat, lista tarifelor și a comisioanelor standard, precum și explicațiile necesare

## Consiliul Patronatelor Bancare din România

înțelegerii produsului/serviciului și a învățării felului în care un astfel de produs/serviciu este utilizat.

2. Vom respecta legislația actuală care ne cere să verificăm identitatea clienților în cursul procesului de deschidere a contului. Acest lucru este necesar pentru a ne proteja clienții, publicul și pe noi înșine împotriva utilizării abuzive a sistemului bancar. Prin urmare, vom solicita clienților potențiali să pună la dispoziția băncii documentele relevante de identificare și verificare atunci când aceștia deschid un cont la bancă în funcție de natura contului pe care clientul intenționează să îl deschidă. De asemenea, le putem solicita clienților să își actualizeze documentele de identificare și verificare în mod regulat, inclusiv în cazul în care există o modificare a circumstanțelor clientului (modificarea numelui la căsătorie, modificarea adresei de reședință, modificarea altor detalii de contact – telefon, e-mail etc.).
3. În cursul procesului de deschidere a contului le vom furniza clienților informații care includ notificarea clară și evidențiată a oricăror drepturi de compensare pe care le putem pretinde asupra soldurilor de credit și de debit din diferitele conturi ale clientului.
4. Atunci când clientul obține un credit de la noi, este posibil să îi solicităm clientului acordul de a compensa orice sume de plată cu fondurile disponibile în alte conturi pe care clientul le deține la bancă. Orice altfel de înțelegeri vor fi încheiate în conformitate cu legea.
5. Înainte de a compensa soldurile de debit și de credit ale clienților, putem alege să punem în așteptare orice fonduri ale clientului până la o discuție cu acesta cu privire la orice sumă datorată băncii.
6. Ne vom informa clienții imediat după ce am efectuat orice compensare privind oricare dintre conturile acestora. Clientul va primi la timp extrase de cont (dacă astfel de extrase sunt în general emise în legătură cu contul relevant) care vor reflecta poziția de compensare.
7. Ne vom asigura că se emite cardul bancar doar la cererea clientului, iar livrarea se va face cu respectarea strictă a cerințelor de securitate.
8. Vom furniza codul PIN către client separat de cardul bancar. Nu vom dezvălui codul PIN niciunor alte persoane.

### **Securitatea tranzacțiilor**

9. Luăm toate măsurile necesare pentru a asigura securitatea și confidențialitatea tranzacțiilor clienților din partea băncii. În plus, ne vom informa clienții cu privire la cele mai bune practici de urmat de către client pentru a asigura securitatea și confidențialitatea. Clienții trebuie să aibă grijă de cardurile bancare, de codurile PIN și de alte elemente și informații de securitate cu scopul de a preveni fraudă și de a-si proteja conturile, după cum urmează:
  - a. păstrarea cardurilor bancare separat de codurile PIN;
  - b. să nu permită nimănui să utilizeze cardurile lor bancare dezvăluind codul PIN/ parolele altor persoane;
  - c. în cazul modificării PIN-ului, alegerea atentă a acestuia;
  - d. memorarea codurilor PIN/ a parolelor și evitarea scrierii acestora pe diferite hârtii/obiecte;
  - e. netrimiteră detaliilor de cont sau a altor informații de securitate către alte persoane.
10. Vom furniza extrase de cont pentru fiecare cont al clienților, prin aplicarea metodei selectate de aceștia (i.e. format electronic, descărcare on-line, pe suport de hârtie etc.). În cazul în care clientul nu recunoaște una sau mai multe tranzacții menționate în extrasul de cont, vom furniza informații suplimentare față de întrebările pe care le primim. În

## Consiliul Patronatelor Bancare din România

anumite cazuri, vom avea nevoie de confirmarea clientului sau de evidențe ale acestuia pentru a certifica faptul că tranzacția respectivă nu a fost autorizată.

11. Dacă putem confirma că una sau mai multe tranzacții nu au fost autorizate, suma va fi returnată. Acest lucru nu se va întâmpla în cazul în care clientul a comis o fraudă sau un act de neglijență.
12. Le recomandăm clienților să ne informeze în legătură cu orice tranzacții pe care le consideră incorecte sau nesigure. Fiecare client trebuie să efectueze verificări regulate cu privire la sumele plătite ca urmare a stabilirii unor mandate de plată și a semnării de ordine de plată, pentru a se asigura că banii sunt transferați în conformitate cu decizia clientului.

### Plățile pe Internet

13. Plățile pe Internet trebuie tratate cu aceeași atenție ca și cele în numerar. Prin urmare, cardurile care pot fi utilizate pentru plăți pe Internet trebuie tratate cu maximum de atenție.
14. Plățile pe Internet sunt sigure și comode atâta timp cât clienții respectă anumite precauții:
  - a. programe de protecție pe computerul/laptop-ul/ aparatul pe care îl utilizează;
  - b. păstrarea confidențialității cu privire la numele de utilizator și parolă;
  - c. refuzul de a comunica date personale în răspunsurile la e-mail-uri care solicită astfel de date;
  - d. consultarea website-urilor bancare pentru a obține informații privind efectuarea de plăți on-line în condiții de securitate maximă.
15. Pentru a asigura securitatea plăților clienților vom lucra împreună cu societățile de securitate desemnate. La rândul lor, clienții trebuie să se asigure că efectuează plăți pe internet doar pe site-uri sigure.

## E. CREDITARE RESPONSABILĂ

1. Vom efectua operațiuni de creditare, cu respectarea atât a promisiunilor făcute clientului, cât și a regulilor de prudențialitate bancară.
2. Înainte de a semna orice contract de credit evaluăm cu atenție și în mod obiectiv situația fiecărui client, cu scopul de a lua o decizie corectă. Evaluarea este făcută în conformitate cu politica de risc internă și cu regulamentele în vigoare. Ne asigurăm că finalizăm o astfel de evaluare într-o perioadă rezonabilă de timp, luând în calcul nevoile clientului. Îi explicăm clientului fazele procesului de evaluare a dosarului său.
3. Acordăm/stabilim creditul așa încât clientul să fie în măsură (în condiții normale) să ramburseze creditul fără a se confrunța cu dificultăți semnificative. Oferta va fi proiectată pentru a răspunde nevoilor și constrângerilor clientului.
4. Pentru a lua o decizie corectă și a evita riscurile, este important și noi ne așteptăm ca fiecare client să ne pună la dispoziție toate informațiile de care avem nevoie într-o manieră transparentă și corectă.
5. Când evaluăm clienți individuali, utilizăm informațiile pe care le obținem de la clienți sau terțe părți cu acordul clienților și după explicarea motivelor:
  - a) Profilul clientului pe baza datelor personale și a informațiilor socio-demografice;
  - b) Nivelul și structura de venit;
  - c) Istoricul relației cu băncile;
  - d) Informații despre angajator;
  - e) Garanții.
6. Dacă acordarea creditului implică deschiderea unui cont, îi vom explica acest lucru clientului înainte ca acesta să înregistreze cererea de credit.



## Consiliul Patronatelor Bancare din România

7. Înainte de depunerea dosarului de credit, le furnizăm clienților informații complete și corecte despre condițiile de acordare a creditului. În cazul clienților corporativi, aceste condiții sunt ajustate de la caz la caz. Pentru clienții persoane fizice, aceste informații se referă la:

- a) Costul total al creditului.
- b) Suma totală a rambursării/ratei lunare.
- c) Nivelul DAE (Dobanda Anuala Efectiva) și metoda de calcul.
- d) Comisioanele percepute de bancă (comisionul inițial, comisionul de administrare a creditului sau comisionul de administrare a contului curent, compensația în caz de rambursare anticipată, costurile asigurării și, dacă este cazul, rata dobânzii de penalizare, alte costuri percepute de terțe părți, comisionul unic pentru serviciile furnizate la cererea clienților) și caracterul specific al acestora (comisioane fixe, comisioane procentuale) etc.
- e) Nivelul comisioanelor fixe și al celor procentuale;
- f) Felul în care se face o rambursare anticipată sau o refinanțare a creditului;
- g) Penalitățile care se aplică în cazul plăților întârziate;
- h) Termenele limită pentru raportarea la Biroul de credit;
- i) Termenul minim după care creditorul are dreptul de a începe procedura de executare silită;
- j) Orice informație privind desfășurarea creditului.

8. Dăm clienților noștri o formă preliminară a contractului de credit, sau termenii și condițiile semnificative, după caz, astfel încât aceștia să le poată studia înainte de semnare.

9. Includem informațiile necesare în contract. Pentru clienții persoane fizice, aceste informații se referă la metoda de calcul a ratei dobânzii, la structura sa, la penalitățile aplicabile și la felul în care acestea se aplică în cazul plăților întârziate, precum și alte informații relevante pentru client și pentru bancă.

10. În luarea deciziilor de creditare, noi aplicăm următoarele criterii de responsabilitate socială:

- i. Ne asigurăm că investițiile au toate autorizațiile legale;
- ii. Încurajăm proiectele care au o componentă de eficiență energetică și de reducere a cererii de energie;
- iii. Încurajăm proiectele care susțin o dezvoltare urbană sănătoasă;

### Cardul de credit

11. Aplicăm aceste proceduri și pentru creditarea cardurilor de credit.

12. Vom emite carduri de credit la cerere. În plus față de cererile generale de creditare, înainte de semnarea unui contract pentru un card de credit, furnizăm informații integrale corecte și reale cu privire la:

- condițiile introductive; perioada de valabilitate a acestora și modificările care au loc la sfârșitul perioadei de valabilitate;
- valoarea limitei de credit;
- nivelul și metoda de calcul a ratei dobânzii; tipul de rată a dobânzii și frecvența de modificare;
- metoda de percepere a ratei dobânzii;
- nivelul sumei anuale datorate și felul în care se fac aceste plăți;
- dobanda anuala efectiva;
- limitările privind utilizarea fondurilor (ex.: retrageri de numerar vs. cheltuieli POS);
- taxe și comisioane pe tranzacțiile sau retragerile de numerar de la ATM-uri;
- metodele pe care clienții le pot utiliza pentru a plăti suma lunară datorată, comisioanele și ratele dobânzii la timp.

## Consiliul Patronatelor Bancare din România

### Descoperitul de cont

13. Aplicăm aceste reguli generale de creditare și descoperitul de cont.
14. În plus, vom stabili o limită de creditare pe baza tipului de client, luând în considerare resursele și nevoile sale reale. Îi vom notifica pe clienți înainte de expirarea limitei de creditare. Vom lua toate măsurile necesare pentru a extinde termenul, dacă este cazul.
15. Vom monitoriza dacă sunt îndeplinite condițiile stabilite la acordarea limitei de descoperit de cont, cu scopul de a minimiza riscurile de încetare de plată (exemplu: transfer salarial, monitorizarea nivelului lunar etc.).
16. Ne informăm clienții despre valabilitatea descoperitului de cont, despre felul în care acesta se încheie, precum și cu privire la obligațiile clientului atunci când acesta își încheie relațiile de muncă cu angajatorul.

### În cursul contractului de credit

17. Noi respectăm clauzele contractului și suntem încredințați că și clienții noștri fac acest lucru. Acest lucru înseamnă că:
  - a. Banca/creditorul:
    - i. Face toate plățile la timp, înainte de data limită și în conturile convenite.
    - ii. Menține nemodificat nivelul componentelor de preț specificate în contract, cu excepția costurilor impuse de legislație. Se va semna cu clientul o anexă la contract în cazul oricăror modificări de preț.
    - iii. Trimite orice notificare privind modificarea clauzelor contractuale referitoare la cost cu cel puțin 30 de zile înainte de a le aplica, cu excepția cazurilor în care clientul solicită o modificare a contractului care implică o modificare a costurilor, cum ar fi extinderea termenului de creditare sau modificarea ratelor.
    - iv. Percepe comisionul de administrare pentru monitorizarea, înregistrarea sau efectuarea operațiunilor bancare cu scopul de a utiliza/rambursa creditul acordat clientului. Costul comisionului este menționat în contractul de credit.
    - v. Pentru dobânzile variabile, calculează dobânda pe baza indicelui de referință pentru o anumită perioadă de timp comunicată transparent clientului, în funcție de moneda creditului, dobândă la care se adaugă o anumită marjă fixă de-a lungul întregului termen al contractului. În cazul oricăror modificări de preț, se va semna cu clientul o anexă la contract.
    - vi. Postează elementele incluse în formula de calcul a ratei dobânzii variabile și valoarea ei respectivă pe website-uri și în punctele de lucru ale băncii. Demonstrează un comportament corect în politica de refinanțare.
    - vii. Poate accepta o cerere de refinanțare primită atât de la proprii clienți, cât și de la clienții altor bănci. În cazul în care unul dintre clienții săi intenționează să-și refinanțeze creditul la o altă bancă, banca/creditorul nu va refuza în mod nejustificat acordul său pentru refinanțare.
    - viii. Încasează taxele și comisioanele pentru serviciile sale la timp, în conformitate cu prevederile legale.
  - b. Clientul:
    - i. Plătește ratele, ratele dobânzii și comisioanele în conformitate cu termenii angajați prin clauzele contractuale;
    - ii. Are dreptul să ramburseze creditul anticipat;
    - iii. Îi notifică băncii în timp util că anticipează o posibilă încetare de plăți și demonstrează bună credință în găsirea unei soluții.

### Soluții pentru situații dificile

18. Ne sfătuim clienții să ne contacteze imediat ce anticipează o posibilă încetare de plăți cauzată de o modificare a situației lor. Acest lucru ne permite să identificăm în timp util cele mai bune soluții posibile pentru ambele părți. Pentru clienții persoane fizice, situațiile dificile pot fi cele cauzate de: reduceri salariale de peste 15%; intrarea clientului sau a partenerului/soțului acestuia în șomaj; moartea, îmbolnăvirea partenerului/soțului. Intenția noastră este de a lucra împreună pentru a preveni dificultățile potențiale și de a planifica împreună metodele de acordare a unui sprijin. Vom trata fiecare caz cu grijă și considerație.

19. În cazul în care constatăm că un client are probleme în efectuarea plăților lunare, vom încerca să fim pro-activi prin oferirea de soluții și discutarea metodelor de sprijin pe care le putem furniza.

20. În cazul în care clienții au mai multe datorii pe care nu și le mai pot permite, vom încerca să identificăm soluții de convenit de comun acord, cum ar fi refinanțarea creditelor existente, extinderea termenului de creditare, oferirea unei perioade de grație etc.

21. În anumite cazuri, este posibil transferul debitelor clienților către societăți specializate în colectarea unor astfel de sume. Vom lucra doar cu societăți cu o bună reputație, respectând legislația în vigoare.

22. Dacă banca decide să acționeze în instanță un cont de client, îi va notifica în scris clientului acest proces precum și costurile suplimentare/implicațiile financiare. Banca va face pașii rezonabili pentru a se asigura că orice agenți, inclusiv împuterniciți, care acționează în numele lor, își îndeplinesc sarcinile în mod etic, responsabil și în parametrii de cost permiși de lege.

Banca va stabili standarde de conduită pentru agențiile de colectare a debitelor care acționează în numele lor, standarde ce vor fi prevăzute în contractul pe care băncile îl semnează cu agențiile. Banca le va cere unor astfel de agenții:

(i) să acționeze potrivit legii;

(ii) să se abțină de la acțiuni care le prejudiciază afacerea, integritatea, reputația sau fondul comercial;

(iii) să respecte obligația strictă de confidențialitate cu privire la informațiile clientului;

(iv) să nu recurgă la intimidare sau la violență, fie verbală, fie fizică, hărțuire sau la alte metode incorecte de colectare în acțiunile lor de colectare a debitelor.

Banca va rămâne responsabilă față de clienții săi pentru conduita agenților săi, inclusiv a agențiilor de colectare a debitelor. Banca nu va înregistra costuri sau cheltuieli nerezonabile în procesul de recuperare a debitului deținut și îi va pune la dispoziție clientului la cererea acestuia o listă detaliată a costurilor și cheltuielilor înregistrate de bancă în recuperarea debitului.

În cazul în care banca/creditorul cedează sau vinde un cont de client către o terță parte, banca/creditorul se va asigura de asemenea că prezentele practici convenite fac parte din termenii și condițiile unei astfel de vânzări sau cedări.

### **E. Economii și investiții**

1. Ne încurajăm clienții să facă economii și le oferim diferite produse în acest sens.
2. Ne vom informa clienții despre alternativele de economisire disponibile și îi vom ajuta să găsească produsul potrivit.
3. Vom explica modul în care vom înapoia depozitul, vom plăti dobânda, precum și modul în care vom reînnoi depozitul.
4. Punem la dispoziție lista ratelor de dobândă în ofertă, metoda de aplicare a ratei dobânzii și stabilirea nivelului de reînnoire, principiile de reînnoire.
5. Explicăm costurile potențiale ale unui depozit – la înființarea acestuia, de-a lungul contractului și la închidere – și le vom explica ori de câte ori este nevoie.
6. Explicăm pragul garantat de Fondul de Garantare a Depozitelor în Sistemul Bancar care acoperă banca/creditorul, precum și prevederile de garantare în vigoare.

## Consiliul Patronatelor Bancare din România

7. Noi gestionăm depozitele clienților într-un mod responsabil. Facem toți pașii necesari pentru a ne asigura că depozitele sunt protejate, atât prin deciziile investiționale pe care le luăm, cât și prin provizioanele pe care le facem. Aceste provizioane sunt o garanție că, în cazul unei încetări de plăți/al unei crize a băncii, clienții își pot recupera echivalentul unei sume de până la 100.000 EUR.

### F. APLICAREA CODULUI

1. Deși prezentul Cod respectă prevederile legale în vigoare, orice legislație nouă va înlocui prevederile Codului.
2. Noi ne angajăm de bună voie să implementăm Codul în activitatea noastră zilnică, în relația cu clienții și printre băncile din sectorul bancar din România.
3. Prin respectarea Codului, noi furnizăm servicii de calitate, în conformitate cu interesele clienților noștri.
4. Ne angajăm să ne instruiem personalul în mod corespunzător, astfel încât acesta să poată implementa cele mai bune practici prevăzute de acest Cod.

#### Informarea clienților

5. Conținutul Codului va fi postat în sediile băncilor în loc vizibil și va fi publicizat și prin diferite metode și canale de comunicare.

#### Actualizarea și revizuirea

6. Pe baza nevoilor care pot apărea în relația client-bancă, este posibil ca noi să modificăm prezentul Cod, la propunerea Consiliului de Administrație sau a semnatarilor. Vom face doar acele modificări care sprijină obiectivele, principiile și valorile Codului, așa cum este menționat în preambul.

#### Respectarea Codului

7. Pentru a ne asigura de respectarea Codului, noi, băncile semnatare, am convenit asupra următoarelor metode de lucru:
  - a. Băncile vor crea mecanisme interne de monitorizare și raportare.
  - b. Băncile semnatare vor avea un corp desemnat să asigure aplicarea prevederilor prezentului Cod. Adresa de e-mail a acestui corp și datele de contact vor fi făcute publice.
  - c. Vom crea și sprijini **un mecanism de informare a respectivelor bănci și a Consiliului Director al CPBR în legătură cu toate plângerile primite** cu privire la respectarea Codului de Bune Practici Bancare și la rezolvarea acestor plângeri.
  - d. Fiecare bancă semnatară va trimite către CPBR și va posta pe site-ul său respectiv un raport anual privind progresul în modul de aplicare a prevederilor Codului.

-0-