



TERMENI DE REFERINȚĂ

Proiect: Codul de etică bancară

Coordonator de proiect: ARB

Director de proiect: [de desemnat de către Coordonatorul de proiect, din cadrul băncilor]

Director adjunct de proiect: [de desemnat din cadrul băncilor]

Membrii grupului de lucru: experți din cadrul băncilor, B.N.R., A.N.P.C.

Consultant:

I - Context

Codul de etică bancară definește principiile și regulile de conduită a băncilor în relația cu clienții săi persoane fizice în furnizarea de produse și servicii.

Dacă furnizarea de produse și servicii bancare este guvernată de un set de reguli interne, regulamente, legi și contracte etc., codul de etică reflectă o anumită atitudine față de clienți, cuprinzând o serie de standarde minime de calitate a serviciilor, aplicabile de către toate băncile. Privind codul ca o bază comună, fiecare bancă are apoi opțiunea de a aplica standarde proprii mult mai definite, mai specifice și mai înalte de calitate în relațiile cu clienții.

Codul de etică bancară va constitui standardul la care se vor raporta clienții în aprecierea relațiilor lor cu băncile și Mediatorul Bancar în rezolvarea reclamațiilor clienților băncilor.

Codul de etică ar trebui să reprezinte, totodată, un document de referință în ceea ce privește protecția consumatorilor. Codul de etică ar reprezenta un instrument util pentru educarea consumatorilor și ar îmbunătăți poziția acestora în raport cu industria bancară. Existența unui Cod de etică ar îmbunătăți reputația băncilor și ar putea deveni un reper pentru îmbunătățirea calității produselor și serviciilor financiar-bancare și crearea de avantaje competitive.

II – Obiectivul proiectului

Realizarea unui proiect de cod de etică bancară.

III – Strategie

În realizarea codului de etică bancară, grupul de lucru se va baza pe experiența internațională în materie, pe experiența băncilor reprezentate în grupul de lucru și pe consultări cu comunitatea bancară. va formula cel puțin o opțiune de modificare a cadrului legal.

IV- Metodologie: de la demararea proiectului până la atingerea obiectivului acestuia

Pregătirea primei întâlniri a grupului de lucru (Responsabili: echipa de conducere și SPI România)

Echipa de conducere și SPI România vor realiza un scurt document de prezentare a experienței internaționale (și, în special, a celei din țările Uniunii Europene) în materie de cod de etică bancară, având în vedere, în această primă instanță, reliefaarea principiilor generale promovate și setul de produse și servicii la care se referă. Echipa de conducere și SPI România vor clarifica și problema existenței unor astfel de standarde minime la nivelul Uniunii Europene. SPI România va transmite acest document, împreună cu termenii de referință ai proiectului, membrilor grupului de lucru.

Prima întâlnire a grupului de lucru – activități și contribuții:

1. Grupul de lucru va discuta și aproba Termenii de referință ai proiectului;
2. Grupul de lucru va discuta pe baza documentului cu privire la experiența din Uniunea Europeană și va agreea cu privire la principiile și setul de produse și servicii bancare care vor face obiectul Codului;
3. Grupul de lucru va agreea cu privire la formularea principiilor asupra cărora au agreeat.

Contribuții ulterioare: - SPI România va realiza minuta întâlnirii.

- SPI România va redacta formularea principiilor și va prezenta diverse finaliza formularea principiilor generale.
- SPI România va derula, prin intermediul ARB, un proces de consultare cu băncile în ceea ce privește principiile de inclus în Cod și formularea acestora.
- Membrii grupul de lucru vor realiza descrierea regulilor de conduită urmate de băncile lor în furnizarea produselor și serviciilor asupra cărora au căzut de acord.
- SPI România va colecta și centraliza răspunsurile primite de la bănci.
- SPI România va colecta și centraliza contribuțiile individuale ale membrilor grupului de lucru.

A doua întâlnire a grupului de lucru - activități și contribuții:

1. Grupul de lucru va discuta cu privire la rezultatele procesului de consultare și va agreea cu privire la forma finală a formulării principiilor;
2. Grupul de lucru va discuta și agreea asupra regulilor minime pentru o parte din produsele și serviciile cuprinse în Cod.

Contribuții ulterioare: - SPI România va realiza minuta întâlnirii.

- SPI România va redacta forma agreată de grupul de lucru a regulilor pentru produsele și serviciile discutate.

A treia întâlnire a grupului de lucru - activități și contribuții:

1. Grupul de lucru va discuta și agree asupra regulilor minime pentru restul produselor și serviciilor de cuprins în cod.

Contribuții ulterioare: - SPI România va realiza minuta întâlnirii.

- SPI România va redacta forma agreată de grupul de lucru a regulilor pentru produsele și serviciile discutate.
- SPI România va derula, prin intermediul ARB, un proces de consultare cu băncile în ceea ce privește regulile minime propuse pentru furnizarea serviciilor și produselor bancare.
- SPI România va colecta și centraliza răspunsurile primite de la bănci.

A patra întâlnire a grupului de lucru - activități și contribuții:

1. Grupul de lucru va discuta cu privire la rezultatele procesului de consultare și va agree cu privire la forma finală a propunerilor de reguli.

După aprobarea Comitetului SPI, propunerea de cod va fi transmisă ARB pentru derularea procesului de aprobare de către fiecare bancă în parte. După această etapă, Codul va fi prezentat BNR, solicitându-i-se opinia.

V- Rezultate

Prima întâlnire a grupului de lucru: termenii de referință ai proiectului; principiile și setul de produse și servicii bancare care vor face obiectul Codului.

A doua întâlnire a grupului de lucru: forma finală a formulării principiilor; propunerile de reguli minime pentru o parte din produsele și serviciile cuprinse în Cod.

A treia întâlnire a grupului de lucru: propunerile de reguli minime pentru o parte din produsele și serviciile cuprinse în Cod.

A patra întâlnire a grupului de lucru: forma finală a propunerilor de reguli.

VI – Echipa proiectului

Echipa va fi compusă din:

- Bănci: 5 reprezentanți (coordonator, directori și 2 membri).
- BNR: 1 membru în grupul de lucru.
- ANPC.: 1 membru în grupul de lucru

Echipa proiectului va fi condusă de Directorul de Proiect (reprezentant bancă), cu sprijinul Directorului Adjunct de Proiect (reprezentant bancă). Aceștia vor raporta Coordonatorului de Proiect cel puțin după fiecare întâlnire a grupului de lucru.