



# **COD DE CONDUITĂ**

**Asociația Băncilor din Moldova**

**2022**

---

## Contents

1.	INTRODUCERE.....	3
2	PRINCIPII FUNDAMENTALE .....	4
2.1	Reciprocitatea, încrederea și transparența .....	4
2.2	Imparțialitatea și nediscriminarea .....	4
2.3	Competența și profesionalismul .....	5
2.4	Respectul față de legislația în vigoare și regulile de etică profesională.....	5
2.5	Confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal .....	5
2.6	Comportament integru.....	6
2.7	Asigurarea unui echilibru al intereselor.....	6
2.8	Guvernanță adecvată și eficientă .....	6
3	RELAȚIA DINTRE BĂNCI ȘI CLIEȚI .....	7
3.1	Transparența și claritatea informației.....	7
3.2	Conduita onestă și responsabilă .....	8
3.3	Conduita în situația clienților aflați în întârziere de plată .....	8
3.4	Soluționarea reclamațiilor clienților.....	9
3.5	Asigurarea securității bunurilor și valorilor.....	9
4.	RELAȚIA DINTRE BĂNCI ȘI AUTORITĂȚI .....	10
5.	RELAȚIILE DINTRE BĂNCI .....	10
6.	RELAȚIA DINTRE BĂNCI ȘI ANGAJAȚI .....	11
6.1	Aspecte generale privind conduita angajaților .....	11
6.2	Abordarea situațiilor de conflicte de interese .....	12
6.3	Asigurarea pregătirii continue a angajaților .....	13
7.	RELAȚIA DINTRE ANGAJAȚI DIN CADRUL BĂNCII .....	14
8.	PUNEREA ÎN APLICARE A CODULUI DE CONDUITĂ LA NIVELUL BĂNCILOR .....	14
9.	PUNEREA ÎN APLICARE A CODULUI DE CONDUITĂ LA NIVELUL ABM .....	15
9.1	Examinarea de către ABM a sesizărilor privind cazurile de încălcare a Codului de conduită .....	15
9.2	Procedura în cazul încălcării prevederilor Codului de Conduită.....	16
10.	DISPOZIȚII FINALE.....	17

## **1. INTRODUCERE**

Entitățile din sectorul financiar au un rol și responsabilități speciale nu doar față de clienții acestora, ci și față de societate, considerată în ansamblul său. Băncile, joacă un rol important de intermediere între clienții solicitanți de fonduri și deponenți, contribuind, prin acordarea de credite, la eliberarea resurselor financiare în economia reală.

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.

Misiunea Asociației Băncilor din Moldova („ABM”) este de a dezvolta și consolida sectorul bancar ca parte a unei piețe performante, stabile și eficiente. Accentul fiind pus pe contribuția pe care băncile o pot aduce cu privire la consolidarea unui mediu de afaceri sigur, predictibil, transparent și de încredere.

ABM urmărește asigurarea unui dialog între toate părțile implicate, în beneficiul consumatorului, al băncilor membre și al economiei țării în ansamblul său.

Sistemul bancar poate contribui la bunăstarea consumatorului și dezvoltarea economiei prin creșterea incluziunii financiare, a intermedierei financiare, reducerea riscurilor și barierele din sistemul 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 domeniul bancar 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 ABM și în special creșterea atenției acordate intereselor clienților în relația cu băncile și a încrederii publice în sistemul bancar. Prin adoptarea Codului de Conduită, băncile confirmă faptul că, în desfășurarea activității lor și în relația cu clienții, vor depune eforturi pentru a se conforma valorilor și standardelor de conduită dezvoltate de sectorul bancar.

Prin adoptarea și punerea în aplicare a prevederilor Codului de Conduită, ABM și comunitatea bancară își propune ca obiective:

- a. să respecte bunele practici bancare și să aducă la cunoștința clienților, angajaților din domeniul bancar și publicului larg regulile Codului de Conduită ce vor trebui urmate;
- b. să promoveze o conduită adecvată a angajaților băncilor față de clienți, autorități, sectorul bancar, comunitatea de afaceri, colegi, etc.;
- c. să întărească încrederea clienților în sectorul bancar;
- d. să susțină o concurență loială pe piața bancară;
- 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 asigură 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 bancar își vor exercita activitatea cu bună - credință, potrivit prevederilor actelor normative, 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.

Băncile vor încuraja clienții să furnizeze cu bună-credință angajaților băncii informațiile necesare în vederea oferirii unor produse și servicii corespunzătoare. În acest scop, este necesar ca angajații băncilor să depună diligențele necesare 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 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 dizabilitate, situație sau responsabilitate familială,

apartenență ori activitate sindicală, în exercitarea atribuțiilor de serviciu în relațiile profesionale.

### **2.3 Competența și profesionalismul**

Angajații din domeniul bancar își vor îndeplini atribuțiile profesionale cu responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate.

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

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

Băncile se conformează prevederilor actelor normative aplicabile activității pe care o desfășoară și spiritului acestora. În mod prioritar, băncile vor întreprinde măsuri de prevenire a utilizării în scopuri frauduloase a serviciilor și produselor bancare.

De asemenea, băncile vor implementa prevederile Codului de Conduită, prin elaborarea propriilor coduri de etică sau prin adaptarea propriilor coduri de etică (deja existente) la principiile și standardele de etică instituite prin prezentul cod. În acest scop, băncile vor aduce la cunoștința angajaților prevederile Codurilor de etică proprii, acestea fiind obligatorii pentru toți angajații și colaboratorii.

### **2.5 Confidențialitatea și protecția 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 cazurilor prevăzute de lege care permite ca aceste informații să fie transmise cu acordul clientului sau la solicitarea instanței de judecată sau altor instituții autorizate cu acest drept) să primească astfel de informații, asigurând astfel respectarea vieții private și a secretului bancar.

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

Băncile se asigură că angajații sunt informați despre necesitatea respectării principiilor de protecție a datelor cu caracter personal și de confidențialitate.

Băncile asigură protecția datelor cu caracter personal, în conformitate cu prevederile legale.

Pentru a asigura confidențialitatea datelor, în special a datelor privind clienții, Băncile dispun de sisteme de securitate informațională și aplică toate măsurile necesare pentru a asigura securitatea informațiilor deținute.

## **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 bancar le este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru ei sau pentru alte persoane, vreun avantaj ori beneficiu (material sau nematerial) în considerarea funcției pe care o dețin sau să abuzeze în vreun fel de respectiva funcție (inclusiv pentru obținerea unor avantaje competitive față de alte bănci), cu excepția cadourilor care potrivit reglementărilor interne proprii și/sau actelor normative pot fi încadrate în cadouri oferite din politețe în contextul unor sărbători personale și/sau profesionale, evenimente, acțiuni și activități speciale, a cadourilor oferite cu prilejul anumitor acțiuni de protocol și altor cadouri admisibile.

De asemenea, angajații din cadrul băncilor au obligația de a lua măsurile potrivite pentru evitarea situațiilor de conflicte de interese și vor asigura întotdeauna un tratament echitabil clienților.

## **2.7 Asigurarea unui echilibru al intereselor**

În cursul desfășurării activității lor, băncile vor urmări să asigure un echilibru între interesele clienților, beneficiari de produse de creditare sau deponenți, ale acționarilor, ale investitorilor, ale angajaților, precum și ale altor părți interesate.

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

În furnizarea de informații cu privire la produsele și serviciile oferite, băncile vor acționa astfel, încât să se asigure protecția intereselor economice ale consumatorilor conform actelor normative aplicabile în acest sens.

## **2.8 Guvernanță adecvată și eficientă**

Pentru a putea fi considerate partenere stabile și de încredere, băncile adoptă propriile strategii, politici și obiective, astfel încât acestea să fie aliniate la o dezvoltare durabilă care să asigure urmărirea intereselor acestora pe termen lung.

De regulă, aceste politici cuprind reguli privitoare la guvernanța internă și managementul riscului, menite să asigure o guvernanță responsabilă, printr-un control efectiv al activităților și care să țină cont de natura, dimensiunea și complexitatea tuturor activităților desfășurate.

### **3 RELAȚIA DINTRE BĂNCI ȘI CLIENȚI**

În înțelesul prezentului Cod de Conduită, termenul „client” reprezintă orice persoană fizică sau entitate juridică care beneficiază sau a beneficiat de serviciile unei bănci ori persoana fizică sau entitate juridică cu care banca a negociat o tranzacție, chiar dacă tranzacția respectivă nu s-a finalizat.

Băncile și implicit angajații din cadrul acestora, organele de conducere precum și orice alte persoane ce prestează pentru bănci, în condițiile legii, servicii de natura activității bancare, vor asigura respectarea principiilor fundamentale menționate în prezentul Cod de Conduită, 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, persoana fizică 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.

Totodată, băncile se vor asigura că modificarea clauzelor contractuale pentru produsele și serviciile de care beneficiază clienții se va face cu informarea acestora, în modurile stabilite de lege.

Băncile se vor asigura că informațiile oferite prin intermediul publicității corespund realității, sunt adecvate, actuale, inteligibile, oferind o imagine exactă asupra serviciilor/produselor oferite, și sunt în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare, inclusiv cele menite a asigura o concurență loială. 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 înțeleg 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 transparenți și onești în comportamentul lor și vor ține cont de responsabilitatea fiecăruia în calitate de angajat al băncii, precum și responsabilitatea băncii 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 încuraja clienții să furnizeze date exacte și complete de natură personală și financiară și vor acorda servicii și consiliere individualizate pentru fiecare client.

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

### **3.3 Conduita în situația clienților aflați în întârziere de plată**

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.

Asemenea informații se pot referi, fără însă a se limita la: consecințele neonorării obligațiilor contractuale; unde este cazul, penalitățile aplicate pentru plățile efectuate cu întârziere; informații privind recurgerea la executarea silită a plăților datorate, deteriorarea istoriei creditare care va duce la îngreunarea obținerii de credite în viitor, etc.

Băncile adoptă și actualizează în permanență politici și proceduri în vederea:

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

Procedurile băncilor trebuie să presupună furnizarea de informații adecvate clienților, precum și acordarea de sprijin clienților aflați în întârziere de plată, în vederea identificării de soluții pentru achitarea plăților restante.

Banca va trata fiecare client în mod individual, luând în considerare și situația clientului aflat în întârziere de plată, 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 actelor normative aplicabile.

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



Banca va purta discuțiile într-un limbaj clar și simplu cu clientul aflat în întârziere de plată, îi va acorda sprijin și sfaturi acestuia în vederea soluționării situației, într-un mod responsabil, furnizându-i-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, altă informație relevantă.

### **3.4 Soluționarea reclamațiilor clienților**

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

Băncile vor trata în mod transparent, imparțial și obiectiv orice reclamație adresată de către clienți în legătură cu produsele sau serviciile oferite și vor face tot posibilul pentru a asigura soluționarea acestora în termenii legale stabilite. În cazul în care din motive obiective aceasta nu va fi posibil, băncile vor asigura informarea clientului asupra posibilităților întârzieri. În acest scop, la nivelul fiecărei bănci va exista o procedură transparentă în ceea ce privește soluționarea reclamațiilor. 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.

### **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 acest scop, băncile vor asigura condițiile necesare pentru gestionarea în siguranță a bunurilor clienților, limitarea riscului de fraudă și oferirea serviciilor sigure și de încredere.

#### **4. RELAȚIA DINTRE BĂNCI ȘI AUTORITĂȚI**

În înțelesul prezentului Cod de Conduită, termenul de „autorități” se referă la 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 Moldovei.

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

- a. Cooperarea rezonabilă și eficientă cu autoritățile în vederea dezvoltării unui sistem bancar credibil, solid, bazat pe profesionalism și eficiență;
- b. Respectarea cu strictețe a reglementărilor legale în vigoare și aplicarea lor corectă, respectarea actelor permissive eliberate de către autoritățile abilitate din Republica Moldova;
- 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 autoritățile publice;
- 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 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, conform prevederilor legale, 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 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. nu vor desfășura practici de concurență neloială, respectiv practici comerciale contrare prevederilor legale și principiului general al buneii - 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 rezonabile necesare pentru a acționa într-o manieră responsabilă față de societate, inclusiv în alegerea partenerilor externi și a angajaților.

## **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:

- 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 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;
- c) 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 și/sau împotriva unei alte bănci;
- d) nu vor utiliza resursele băncii și nu vor face uz de poziția lor profesională pentru a influența opțiunile politice ale niciunei persoane;
- e) 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 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, sau a prevederilor legale care reglementează asemenea relații.

Regulile din prezentul Cod de Conduită, prin prisma reglementărilor interne proprii, se vor aplica atât angajaților propriu - ziși care au încheiat cu banca un contract individual de muncă, cât și membrilor organelor de conducere 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.

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 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;

- e) 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;
- f) 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;
- g) 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;
- h) 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/sau a reglementărilor interne existente la nivelul băncii pentru astfel de situații.

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 ANGAJAȚI DIN CADRUL BĂNCII**

Principiul respectării demnității umane trebuie să constituie baza tuturor relațiilor dintre angajații băncii, indiferent de nivelul ierarhic sau funcția deținută. 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, opțiuni politică, stare de sănătate sau dizabilitate, 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 se aprobă de Adunarea Generală a membrilor ABM. Totodată, băncile sunt încurajate să informeze clienții și în general, publicul larg despre angajamentele asumate în baza acestuia. Implementarea la nivelul băncilor, a prevederilor prezentului Cod de Conduită se asigură prin aplicarea Codurilor proprii de etică și/sau conduită care sunt obligatorii pentru toate persoanele care își desfășoară activitatea în cadrul băncilor și care sunt în concordanță cu valorile și standardele stipulate în prezentul Cod de Conduită.

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

legislației în vigoare.

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 ABM**

### **9.1 Examinarea de către ABM a sesizărilor privind cazurile de încălcare a Codului de conduită**

Punerea în aplicare a prevederilor Codului de Conduită și monitorizarea modului în care se respectă acesta, este de obligația fiecărei bănci în parte.

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

Adunarea Generală a membrilor ABM poate soluționa cazurile de încălcare a prevederilor Codului de Conduită dacă la ședință participă 3/4 din numărul total al membrilor ABM, conform art. 4.9 din Statut. Prezența băncii împotriva căreia este depusă sesizarea se ia în considerare pentru formarea cvorumului, însă aceasta nu poate participa la vot în privința chestiunii de soluționare a sesizării și va trebui să părăsească pe timpul votării Adunarea Generală a membrilor, iar la constatarea rezultatului votării se consideră că aceasta s-a abținut.

Ședința Adunării Generale a membrilor ABM la care se soluționează cazurile de încălcare a prevederilor Codului de Conduită, este prezidată de Președintele ABM, care este asistat de către secretar. În lipsa Președintelui, Adunarea va fi prezidată de către reprezentantul unui membru ABM, desemnat prin majoritatea de voturi a membrilor prezenți la ședință.

Persoanele care participă la ședințele Adunării Generale a membrilor ABM la care se soluționează cazurile de încălcare a prevederilor Codului de Conduită, vor păstra confidențialitatea asupra informațiilor la care vor avea acces și care le vor fi cunoscute cu această ocazie.

## **9.2 Procedura în cazul încălcării prevederilor Codului de Conduită**

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

Banca ce a avut de suferit în urma unei încălcări a prezentului Cod de Conduită, săvârșită de către o altă bancă sau instituție/organizație, este îndreptățită să se adreseze Conducerii ABM printr-o sesizare motivată în scris. Conducerea ABM va informa membrii ABM cu privire la sesizarea primită și va convoca Adunarea Generală a membrilor ABM pentru soluționarea sesizării.

Președintele ABM 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.

Adunarea Generală a membrilor ABM se va întruni în termen de maximum 15 zile calendaristice de la primirea sesizării.

Adunarea Generală a membrilor ABM va hotărî în termen de 15 zile calendaristice 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, Adunarea Generală a membrilor ABM va fixa o dată pentru audierea părților implicate.

Hotărârile Adunării Generale a Membrilor ABM în privința sesizării ce constituie o încălcare a prezentului Cod de Conduită se iau în conformitate cu prevederile pct. 4.9 din Statutul ABM. Hotărârea va fi comunicată în scris băncii vizate în termen de 5 zile de la data adoptării.

În cazul în care există conflict de interese cu privire la aspectele pe care le vor analiza, persoanele vizate se vor abține de la exprimarea unor opinii și de la vot.

Hotărârile adoptate de către Adunarea Generală a membrilor ABM în privința sesizării ce constituie o încălcare a prezentului Cod de Conduită, vor fi obligatorii pentru banca în privința căreia au fost adoptate.



## **10. DISPOZIȚII FINALE**

Prezentul Cod de Conduită a fost adoptat de către Adunarea Generală a ABM la ședința din data de 03.10.2022 în conformitate cu prerogativele sale Statutare.

Prezentul Cod de Conduită va intra în vigoare în termen de 30 de zile de la aprobarea sa de către Adunarea Generală a ABM.

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

ABM 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.

De asemenea, băncile vor asigura publicarea prezentului Cod de Conduită pe paginile proprii de internet.

Prezentul Cod de Conduită se adoptă, modifică sau abrogă de Adunarea Generală a Membrilor Asociației în condițiile pct. 4.9 din Statutul ABM.

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 ABM. Fiecare membru al ABM adoptă 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.