



## TERMENI DE REFERINȚĂ

### **Proiect: Educația financiară a consumatorilor și informațiile privind produsele și serviciile bancare de bază**

**Coordonatori de proiect: ARB și IBR**

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

**Director adjunct de proiect: [de desemnat din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC)]**

**Membrii grupului de lucru: experți din cadrul IBR, băncilor, B.N.R., A.N.P.C., Ministerul Educației și Cercetării, Ministerul Economiei și Finanțelor**

#### **Consultant:**

#### **I - Context**

În anul 2007 SPI România a derulat un proiect referitor la educația financiară a consumatorilor, finalizat cu realizarea unui document privind „Promovarea educației financiare a consumatorilor – măsuri și plan de activități propuse de Secretariatul SPI pe baza Planului național strategic de promovare a educației financiare a consumatorilor”. Propunerile făcute în acest document ar urma să fie diseminate părților implicate în educarea consumatorilor în ceea ce privește domeniul financiar în cadrul unui seminar.

În luna martie a.c. Banca Mondială a desfășurat o misiune privind evaluarea protecției consumatorilor și a nivelului de cunoștințe al acestora în domeniul financiar. SPI România a purtat discuții cu reprezentanții Băncii Mondiale referitor la conținutul documentelor elaborate de Secretariatul SPI și la distribuirea rolurilor principale în implementarea măsurilor și activităților propuse între instituțiile din România. SPI România va ajusta propunerile făcute în cadrul documentului mai sus menționat în funcție de concluziile raportului Băncii Mondiale.

În ceea ce privește serviciile financiare, consumatorii se plâng de lipsa de cunoștințe sau de înțelegere a termenilor de specialitate sau de lipsa de claritate a termenilor contractuali. Prospectele produselor și serviciilor financiare ar trebui să conțină informații – cheie, într-un limbaj accesibil consumatorilor și informații unitare pentru produse similare.

O mai bună educare și informare ar da consumatorilor posibilitatea de a face alegeri mai bine fundamentate. Informațiile standard oferite consumatorilor ar putea reduce costurile băncilor cu rezolvarea reclamațiilor clienților.

## **II – Obiectivele proiectului**

1. Sprijinirea organizării evenimentului de prezentare a concluziilor misiunii Băncii Mondiale în ceea ce privește protecția și educația consumatorilor în domeniul produselor financiar-bancare.
2. Realizarea unui document privind standardele de informare a consumatorilor cu privire la produsele și serviciile bancare de bază

## **III – Strategie**

1. SPI România va modifica documentul realizat în funcție de concluziile raportului misiunii Băncii Mondiale și îl va supune aprobării membrilor grupului de lucru care a colaborat la realizarea documentului. SPI România va realiza o prezentare a propunerilor făcute în acest document și va sprijini IBR în organizarea seminarului pentru diseminarea informațiilor privind protecția și educația financiară a consumatorilor.
2. Pentru realizarea acestei părți a proiectului va fi constituit un nou grup de lucru. Pe baza experienței internaționale, acesta va stabili setul de produse și servicii bancare considerate de bază, precum și lista informațiilor pentru descrierea acestor produse și servicii. Grupul de lucru va formula și propuneri privind standardele de comunicare a acestor informații (limbajul utilizat). După derularea unor consultări cu comunitatea bancară și B.N.R. și aprobarea Comitetului SPI, propunerile vor fi înaintate ARB pentru aprobare și implementare. Standardele de informare a consumatorilor cu privire la produsele și serviciile bancare de bază vor fi făcute cunoscute publicului prin organizare de evenimente, prin intermediul presei și prin postare pe website.

## **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 produse și servicii bancare considerate a fi „de bază” și în ceea ce privește tipurile de informații care sunt furnizate în prezentarea acestora. 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 privind experiența internațională;
3. Grupul de lucru va agreea cu privire la produsele și servicii bancare considerate a fi „de bază” și la lista informațiilor de prezentare a acestora.

***Contribuții ulterioare:*** - SPI România va realiza minuta întâlnirii.

- SPI România va redacta o scurtă notă introductivă și un chestionar pentru derularea unui sondaj în rândul comunității bancare privind produsele și

serviciile bancare de bază și lista informațiilor de furnizat cu privire la acestea.

- SPI România va derula, prin intermediul ARB, procesul de consultare cu băncile.
- Membrii grupul de lucru vor transmite propuneri privind limbajul utilizat pentru prezentarea informațiilor (formulări).
- 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 produsele și serviciile bancare de bază și la lista informațiilor de furnizat referitor la acestea;
2. Grupul de lucru va discuta și agreea asupra standardelor de comunicare a acestor informații.

***Contribuții ulterioare:*** - SPI România va realiza minuta întâlnirii.

- SPI România va redacta forma agreeată de grupul de lucru a propunerilor privind standardele de comunicare a informațiilor (limbajul utilizat).
- SPI România va derula, prin intermediul ARB, procesul de consultare cu băncile.
- SPI România va colecta și centraliza răspunsurile primite de la bănci.
- SPI România va finaliza propunerile privind standardele de comunicare.
- SPI România va agrega toate documentele pregătite în carul proiectului în proiectul de document ce va fi prezentat spre aprobare Comitetului SPI.
- SPI România va realiza proiectul de protocol de adoptare a standardelor de comunicare pentru a fi semnat de către bănci.

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

1. Grupul de lucru va discuta și aproba documentul de transmis Comitetului SPI.
2. Grupul de lucru va discuta și aproba propunerea de protocol.
3. Grupul de lucru va discuta și agreea cu privire la planul de acțiune pentru diseminarea informațiilor privind rezultatele proiectului.

***Contribuții ulterioare:*** - SPI România va realiza minuta întâlnirii.

- SPI România va transmite documentul Comitetului SPI, spre aprobare.
- SPI România va redacta scrisoarea Comitetului SPI către ARB.
- SPI România și echipa de conducere a proiectului vor asigura punerea în aplicare a planului de acțiune.

**V- Rezultate**

**Prima întâlnire a grupului de lucru:** termenii de referință ai proiectului; documentul privind experiența internațională; lista preliminară a produselor și serviciilor bancare considerate a fi „de bază”; lista preliminară a informațiilor de prezentare a acestora.

**A doua întâlnire a grupului de lucru:** rezultatele procesului de consultare; lista finală a produselor și serviciilor bancare bază; lista finală a informațiilor de furnizat referitor la acestea; proiect de standarde de comunicare a informațiilor.

**A treia întâlnire a grupului de lucru:** documentul de transmis Comitetului SPI; propunerea de protocol; planul de acțiune pentru diseminarea informațiilor privind rezultatele proiectului.

## **VI – Echipa proiectului**

Echipa va fi compusă din:

- IBR: 4 reprezentanți (coordonator de proiect, director de proiect și 2 membri în grupul de lucru).
- Bănci: 3 reprezentanți (coordonator și 2 membri).
- BNR: 1 membru în grupul de lucru.
- ANPC.: 2 reprezentanți (director adjunct de proiect și un membru în grupul de lucru)
- MEF: 1 membru în grupul de lucru.
- MEC: 1 membru în grupul de lucru.

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