



## Codul de Etică al BCR Chișinău.

Principiile și valorile după care ne ghidăm zi de zi.

**BCR** 

# Am pornit pe acest drum și nu ne vom opri

---

Codul de Etică al BCRC este menit să ne ajute pe noi toți, inclusiv conducerea Băncii, să respectăm legislația aplicabilă industriei bancare, cadrul intern de reglementare, bunele practici în domeniu și să menținem cele mai înalte standarde etice în desfășurarea activităților noastre. Principiile, valorile și metodologia descrise în Codul de Etică ne aduc împreună și sunt reperul nostru comun în a lua deciziile corecte în fiecare zi.



## Cine suntem

Noi, oamenii băncii, suntem cei care construim, zi de zi, Grupul BCR, prin atitudinea și rezultatele noastre.

Misiunea noastră este să facilităm și să creăm prosperitate în Republica Moldova, oferind servicii de intermediere financiară clienților noștri existenți și potențiali. Așteptările lor se schimbă mai rapid decât industria bancară și este foarte important să le putem anticipa, înțelege și îndeplini nevoile. Doar astfel vom reuși să creăm un parteneriat pe termen lung cu aceștia și să ne îndeplinim rolul cu adevărat.

A ne croi drumul ca lideri, ca organizație, a dobândi relevanță și semnificație în Republica Moldova presupune foarte mult efort. Înseamnă să faci lucrurile mult mai bine decât ceilalți. Înseamnă să iei și să îți asumi decizii, să recunoști când greșești și să ai puterea de a o lua de la capăt.

Suntem organizația care va influența sistemul bancar din Republica Moldova. Am pornit pe acest drum și nu ne vom opri.

# Cum definim Codul nostru de Etică

## Care este rolul nostru

Atitudinea noastră, a angajaților BCRC, dictează felul în care clienții ne percep, atât la nivel individual, cât și la nivel de organizație, iar din acest punct de vedere banca este „oglinda” noastră. Încrederea rezultă din profesionalismul nostru, din responsabilitatea sau servirea ireproșabilă, care îi dovedesc clientului că BCRC îi pasă cu adevărat de el.

O bancă puternică este construită de oameni puternici, de o echipă ai cărei membri sunt uniți de același scop și care împărtășesc aceleași valori fundamentale.



## Importanța unui Cod de Etică

Atunci când devenim angajați ai BCRC, fiecare dintre noi este responsabil pentru respectarea legilor și reglementărilor aplicabile industriei bancare, inclusiv a acestui Cod de Etică. Codul de Etică al BCRC descrie ansamblul de valori, principii și norme etice de care avem nevoie pentru a lua decizii profesionale corecte atât în relația cu clienții, colaboratorii și colegii noștri, cât și în relația cu Autoritățile de Supraveghere și Control. Este foarte important să ne desfășurăm munca zilnică în conformitate cu cele mai înalte standarde de integritate personală și profesională.

## Totul începe cu noi

Suntem bancheri BCRC și trebuie să ne ridicăm la înălțimea acestei aspirații. Pentru că dimensiunea client e o dimensiune centrală pentru noi, absolut tot ce facem trebuie să meargă în acea direcție. Ce ne deosebește de competiție este atitudinea noastră. De aceea, pe tot parcursul carierei noastre la BCRC, suntem primii care promovăm principiile integrității profesionale atât în interiorul băncii, cât și în relația cu partenerii și colaboratorii externi. Un produs sau un preț avantajos pot fi copiate imediat de competitori. Calitatea ce nu poate fi imitată este cultura respectului față de client și nivelul serviciilor pe care le oferim.

# Rolul tău în BCRC

## Principiile BCRC

Schimbările mediului economico-social din ultimii ani au determinat băncile să își regândească modul în care își conduc afacerile, astfel încât să acționeze cât mai responsabil față de clienți și colaboratori.

De aceea, pentru a ne consolida identitatea organizațională și pentru a avea un reper comun asupra atitudinii corecte în activitatea zilnică, am formulat o serie de principii care să ne ajute să ne înțelegem mai bine rolul în cadrul băncii.



**Clientul pe primul loc**



**Colaborare**



**Performanță**



**Responsabilizare**



**Inițiativă**



**Disciplină și rezultate**

# Cientul nostru, partenerul nostru

---

## 1 Clientul pe primul loc

Oferim servicii de intermediere financiară clienților noștri din toate sectoarele economice ale țării. Preluăm riscul clienților și le oferim încredere. Gestionăm banii acestora, iar principala noastră preocupare se îndreaptă către acționarii băncii. Ne străduim să ne cunoaștem clienții cât mai bine, să le înțelegem nevoile și să le oferim servicii excepționale, inclusiv explicații financiare la momentul potrivit.

## 2 Colaborare

În BCRC, încurajăm colaborarea între colegi, între direcții și între niveluri ierarhice, astfel încât fiecare dintre noi să vină cu cele mai bune, mai informate și mai inspirate decizii, totul spre beneficiul clienților și al băncii. Credem cu tărie și ne bazăm munca pe principiul cooperării constructive. Asta pentru că știm că mai multe minți gândesc mai bine decât una singură. Tot ceea ce facem are impact asupra clienților noștri; de aceea, în fiecare zi, împărtășim cunoștințe și ne susținem unii pe alții în activitatea noastră.



# Succesul cere responsabilitate

## 3 Responsabilizare

În BCRC, responsabilizarea angajaților trebuie să fie parte integrantă a modelului de afaceri. Suntem responsabili pentru rezultatele muncii noastre, pe care le furnizăm clienților și colegilor noștri. Succesul la nivel înalt cere responsabilitate. Nu putem controla circumstanțele, mediul sau acțiunile celorlalți, dar ne putem baza pe noi înșine. Luăm acest fapt ca pe o provocare pentru a da randament maxim zi de zi, atât la nivel individual, cât și la nivelul echipei. Învățăm din greșelile noastre și nu acceptăm scuze în loc de soluții.



## 4 Performanță:

Avem ca obiectiv o performanță sustenabilă, pentru că ne dorim să le oferim clienților noștri stabilitate. În BCRC, suntem preocupați să lucrăm eficient și să livrăm rezultate remarcabile, urmărind patru aspecte: satisfacția clienților, profitabilitatea, cota de piață și conformitatea normativă. Pentru a atinge performanța, avem nevoie de energie și inspirație. De aceea, căutăm lucrurile care ne inspiră, fie că vorbim de colegi, de reușitele altora, de exemple din alte domenii sau de pasiunile noastre, pentru a reuși să aprindem acea scânteie care creează entuziasm și dorința de a atinge performanța maximă!



# Punem lucrurile în mișcare

---

## 5 Inițiativă

Pe plan intern, punem mereu în discuție status quo-ul, anticipăm și răspundem prompt schimbărilor, implementând soluții viabile. Luăm inițiativă când vine vorba de îmbunătățirea activității noastre și ne adaptăm dinamicii mediului bancar. Prin inițiativă, punem lucrurile în mișcare creând noi oportunități, pentru a ne ridica la înălțimea reputației de motor al economiei și societății. Să preluăm modelul curajului de a lua inițiativă, atunci când știm că vom aduce o contribuție pozitivă



## 6 Disciplină și rezultate:

Ne-am angajat să construim o bancă de succes, demonstrând că suntem profesioniști veritabili. Profilul nostru trebuie să fie caracterizat prin cele mai ridicate standarde etice, de comportament și de imagine. Promovăm și respectăm o cultură a disciplinei și rigurozității prin care ne îndeplinim obiectivele și livrăm rezultate de calitate foarte bună tuturor părților implicate.



# Cum ne comportăm

---



## **1. Punem integritatea morală înainte de orice**

Suntem corecți și onești în relațiile profesionale și de afaceri. Nu compromitem niciodată această integritate, fie spre propriul beneficiu, fie spre presupusul beneficiu al BCRC. În plus, fiecare din noi proiectează în exterior imaginea organizației noastre. De aceea, trebuie să evităm prejudicierea intereselor băncii, inclusiv prin comportamentul nostru privat.

## **2. Suntem obiectivi**

Trebuie să ne străduim să nu ne compromitem statutul de bancheri din cauza unor erori, conflicte de interese sau din cauza influenței nedorite a altor persoane.

## **3. Suntem echitabili**

În cadrul BCRC, urmărim să gestionăm activitatea noastră comercială în manieră corectă și echitabilă, îndeplinindu-ne responsabilitățile de furnizor de servicii financiare pentru clienții noștri și de angajator pentru oamenii din cadrul organizației. Pe plan intern, suntem deschiși unii către ceilalți. Împărțim echitabil sarcinile de serviciu și apreciem meritele colegilor noștri.

## **4. Suntem responsabili pentru succesul comunității noastre**

Ne propunem să fim parte integrantă a societății, având în echipă cetățeni responsabili, cu principii solide și avem ca scop intermedierea și susținerea dezvoltării valorii în comunitățile din care facem parte. BCRC urmărește să fie un model, o sursă de inspirație și un catalizator pentru toți colaboratorii săi din acest punct de vedere. Obiectivul nostru este ca fiecare angajat BCRC să devină un ambasador al implicării în comunitate.



# Cum ne comportăm

---

## 5. Respectăm drepturile omului

BCRC consideră ca fiecare angajat trebuie tratat cu respect, demnitate și trebuie să muncească într-un mediu lipsit de discriminare.



## 6. Să fim prudenți și competenți profesional

Aționăm cu prudență, în conformitate cu reglementările interne, atunci când oferim clienților produse și servicii din portofoliul băncii. A vinde produse clienților noștri fără să ne asigurăm că aceștia le înțeleg implică riscuri inutile, atât pentru ei cât și pentru noi.

## 7. Suntem profesioniști

Ne bazăm deciziile și acțiunile pe care le desfășurăm pe legile și reglementările în vigoare. Suntem cinstiți, loiali și nu discredităm imaginea organizației noastre.

## 8. Evităm conflictele de interese

Fiecare dintre noi reprezintă BCRC iar rezultatele muncii noastre sunt în interesul legitim al băncii. Suntem, în primul rând, loiali BCRC. În acest sens, este necesar să evităm situațiile în care interesele personale ar putea intra în conflict sau interfera cu activitățile din cadrul băncii. De asemenea, angajații care desfășoară activități care presupun analiza sau aprobarea unor cereri de acordare a anumitor produse (ex. credite) nu trebuie să se afle în relații de rudenie, așa cum sunt definite în Codul de Etică al BCRC, sau relații personale cu solicitanții produselor. Angajații BCRC nu pot fi administratori sau conducători în cadrul unor societăți comerciale în cazul în care această calitate poate afecta reputația băncii, interesele de afaceri ale organizației sau genera un conflict de interese.

# Cum ne comportăm

---

## 9. Activități extraprofesionale

Activitățile noastre extraprofesionale nu trebuie să intre în conflict cu interesele organizației. De aceea, trebuie să obținem aprobarea în prealabil pentru derularea unei astfel de activități, așa cum este descris în Codul de Etică.



## Ce înțelegem prin activități extraprofesionale:

### Să dețină calitatea de:

- a) asociat/acționar la diferite tipuri de societăți naționale/internaționale, inclusiv instituții bancare;
- b) membru fondator în asociații, fundații sau alte organizații neguvernamentale;
- c) membru în organele de conducere, administrare și control ale societăților naționale/internaționale, ale regiilor autonome, ale instituțiilor bancare, ale asociațiilor sau fundațiilor ori ale altor organizații neguvernamentale;
- d) membru în asociații profesionale (notari, avocați, mediatori, contabili, evaluatori etc.);

### Să dorească implicarea în:

- e) activități didactice;
- f) alte activități reglementate juridic desfășurate în afara BCRC, indiferent dacă acestea sunt remunerate sau neremunerate.

# Cum ne comportăm

---

## 10. Activități politice

Nu suntem o organizație politică. De aceea, nu sponsorizăm și nu oferim donații directe sau indirecte partidelor sau organizațiilor politice și nu susținem direct sau indirect nicio campanie politică.

## 11. Relații de rudenie în cadrul băncii

Conform Codului de Etică, avem obligația de a ne declara relațiile de rudenie și de a evita conflictele de interes rezultate direct sau indirect din această calitate. Mai mult, angajaților care ocupă funcții-cheie le este interzis să aibă rude angajate în organizație.

## 12. Participarea la procesul de vânzare a bunurilor reposedate

Ca angajați ai băncii, nu putem participa direct sau indirect (prin intermediul altor persoane/ interpuși) la licitații de vânzare a proprietăților debitorilor Băncii sau în orice altă activitate asociată care ar putea avea un impact sau consecințe negative asupra integrității și reputației Băncii. Personalul băncii poate participa direct la licitații pentru vânzarea proprietăților tangibile sau intangibile ale debitorilor băncii numai după obținerea aprobărilor necesare conform prevederilor Codului de Etică.

## 13. Împuterniciri pe conturile clienților

Nu putem deține calitatea de împuternicite conturile clienților Băncii, cu excepția situațiilor în care aceștia ne sunt parteneri de viață, rude de gradul I prin alianța/afinii (noră/ginere, socru/soacră sau rude până la gradul al II-lea, inclusiv părinți, copii, bunici, nepoți de bunici, frați, surori și numai după obținerea avizului necesar. Aceeași regulă se aplică și pentru împuternicirile prin procură notarială.

# Cum ne comportăm

---

## **14. Respectăm principiul confidențialității**

Protejăm întotdeauna informațiile confidențiale legate de clienții organizației și păstrăm secretul profesional. Avem grijă ca, la sfârșitul fiecărei zile de muncă, să punem toate documentele în siguranță, pentru a păstra confidențialitatea informațiilor cu care lucrăm.

## **15. Nu acceptăm hărțuirea și intimidarea sub nicio formă**

BCRC are toleranță zero față de orice formă de discriminare, hărțuire sau intimidare a angajaților, clienților și colaboratorilor săi. Avem o atitudine pozitivă și respectuoasă față de clienții, colegii și colaboratorii noștri – de aceea, orice fel de comportament abuziv, manifestat deliberat în relațiile cu ceilalți, trebuie declarat inacceptabil. Organizația pune la dispoziția tuturor angajaților un canal de raportare a oricărei situații de hărțuire și discriminare.



# Cum ne comportăm

---

## 16. Responsabilitate socială

Acest principiu are în vedere implicarea BCRC în dezvoltarea sustenabilă a comunității în care își desfășoară activitatea. Banca se implica în proiecte de responsabilitate socială.

Toți salariații BCRC sunt încurajați să se implice activ în proiecte de responsabilitate socială, în calitate de voluntari, prin valorificarea timpului și a expertizei lor în beneficiul comunității.



# Cum ne comportăm

---

## **17 Manifestăm toleranță zero în raport cu orice faptă de corupție:**

### **Ce este corupția și cum o înțelegem în cadrul BCRC**

Corupția reprezintă o infracțiune definită print-un abuz de putere/autoritate, direct sau indirect, comis în scopul obținerii de avantaje financiare sau alte foloase necuvenite (bunuri sau servicii) pentru sine sau pentru terțe părți aflate în legătura cu un salariat al BCRC.

Corupția vizează un ansamblu de activități/acțiuni ilicite, imorale, realizate nu numai de persoane ci și de diverse grupuri și organizații, publice sau private, în scopul obținerii unor avantaje materiale sau morale sau unui statut social superior prin utilizarea unor forme de abuz, constrângere, șantaj, înșelăciune, mituire, intimidare, amenințare, etc.

### **În cadrul BCRC, înțelegem prin corupție:**

- Fapta unui salariat/colaborator sau asimilat de a promite, de a oferi sau de a da, direct sau prin intermediul unui terț (indirect), unei persoane care exercită o funcție cu atribuțiuni de decizie sau o activitate de orice fel pentru o entitate din sectorul privat sau public, un avantaj material nemeritat (bunuri sau foloase necuvenite) de orice natură, pentru ea însăși sau pentru o terță persoană care poate oferi o facilitate, cu scopul ca această persoană să îndeplinească sau să se abțină de la îndeplinirea unui act, încălcând astfel obligațiile ce-i revin în desfășurarea activității;
- Fapta unui salariat/colaborator sau asimilat de a solicita sau primi direct sau prin intermediarul unui terț (indirect), un avantaj material nemeritat (bunuri sau foloase necuvenite) de orice natură, pentru ea însăși sau pentru o terță persoană sau faptul de a accepta promiterea unui asemenea avantaj cu scopul de a îndeplini sau de a se abține de la îndeplinirea unui act, cu încălcarea obligațiilor sale, conform atribuțiilor ce-i revin.

## Cum ne comportăm

---



BCRC si-a luat angajamentul de a respecta legislația națională și internațională în ceea ce privește combaterea fenomenului de corupție. Regulile și principiile menționate în cadrul nostru legislativ sunt valabile pentru oricare din noi: angajat, colaborator, furnizor, reprezentant legal sau persoana care lucrează în favoarea organizației.

Niciunul din noi nu solicită și nu oferă mită sau alte avantaje materiale de orice natură. Ne așteptăm să fim tratați în același fel de colaboratorii și partenerii noștri de afaceri.

Este mult mai important să respectăm regulile și principiile cuprinse în acest document decât să dezvoltăm noi oportunități de afaceri sau să încheiem relații de afaceri cu clienți existenți sau potențiali cu orice preț. De aceea, niciunul din noi, angajat, colaborator sau partener al Băncii, nu poate fi sancționat, penalizat sau avertizat pentru respectarea considerentelor etice ale Politicii Anticorupție a BCR Chișinău SA.

# Influențează în bine mediul în care lucrezi

---



## **Fii promotorul respectării principiilor etice în BCRC!**

Nu fi pasiv când ești expus la o situație sau o persoana care încalcă valorile, regulile sau principiile organizației noastre.

### **Informează-ne!**

V-am pus la dispoziție, prin intermediul Politicii Whistleblower, următoarele canale de raportare a oricărei suspiciuni sau îngrijorări pe care o aveți în legătură cu un posibil caz de corupție:

- Post telefonic 022-85-25-29;
- Adresa de e-mail:  
[whistleblowing@bcr.md](mailto:whistleblowing@bcr.md).

Și tu poți influența în bine mediul în care lucrezi, promovând o atitudine corectă în echipa ta și față de clienți, bazată pe integritate, transparență, responsabilitate și profesionalism. Este datoria noastră, ca angajați ai BCRC, să ne comportăm etic și să nu tolerăm o atitudine incorectă.