

1. Objektivat

1.1 Bankat anëtare të Shoqatës Shqiptare të Bankave (AAB) hartojnë Kodin e Etikës Bankare (më poshtë Kodi) për të:

- Vendosur standardet për një sjellje etike dhe komunikim të hapur midis bankave dhe ndaj klientëve;
- Vepruar në mënyrë të paanshme dhe të arsyeshme në gjithë transaksionet me klientët e tyre;
- Forcuar besimin e klientëve në sektorit bankar në tërësi;
- Rritjen e pranisë dhe reputacionin e industrisë bankare;
- Promovuar përgjegjshmërinë, transparencën dhe profesionalizmin në biznesin bankar;
- Përqasjen e një qëndrimi të përgjegjshëm ndaj shoqërisë në përgjithësi si dhe ndaj anëtarëve të AAB-së, klientëve, personelit dhe konkurrentëve.

2. Parime të përgjithshme

2.1 Kodi është një dokument nëpërmjet të cilit bankat rregullojnë transaksionet e tyre të biznesit me klientët (individë apo shoqëri) dhe me bankat e tjera. Kodi përfaqëson ato vlera, të cilat bankat dëshirojnë t'i pranojnë dhe zbatojnë në marrëdhëniet e tyre të përditshme të biznesit.

2.2 Konkurrenca dhe kushtet e tregut duhet të stimulojnë bankat për të arritur standarde të larta në dobi të klientëve të tyre.

2.3 Bankat anëtare të AAB-së do të marrin masa për të parandaluar çdo lloj përdorimi të shërbimeve të tyre për qëllimin e pastrimit të parave apo të financimit të terrorizmit.

2.4 Kodi përmban elementët bazë që çdo bankë duhet t'i përfshijë në rregulloret dhe rregullat e brendshme të saj.

2.5 Kodi i njeh klientët me metodat me të cilat bankat kryejnë transaksionet e biznesit si dhe me atë se çfarë mund të presin ata nga marrëdhënia e tyre me bankat.

3. Fshtësia dhe Sekreti Bankar

3.1 Bankat dhe stafi i tyre duhet të ruajnë në mënyrë strikte fshtësinë e të dhënave të klientëve, dhe nuk duhet të nxjerrin detaje lidhur me llogaritë e depozitave të klientëve apo informacione e të dhëna të tjera, për të cilat ato marrin dijeni gjatë ushtrimit të aktivitetit bankar, me përjashtim të rasteve kur dhënia e informacionit kërkohet nga ligji.

3.2 Bankat do të përdorin të dhënat që kanë të bëjnë me klientët dhe llogaritë e tyre vetëm për të siguruar efciencën lidhur me menaxhimin e llogarisë së klientit dhe ofrimin e shërbimeve bankare dhe në përputhje me rregullat për mbrojtjen e të

dhënave personale. Klientët kanë të drejtë të aksesojnë të dhënat e tyre për arsye verifikimi dhe/ose korrigjimesh të pasaktësive të mundshme.

3.3 Sistemet e informacionit të bankës duhet të jenë veçanërisht të mbrojtur ndaj ndërhyrjeve të paautorizuara në skedarët e bankës, për të mbrojtur kështu interesat e bankës dhe klientëve si dhe për të ruajtur integritetin e të dhënave.

3.4 Në rast detyrimi ligjor ose kur nxjerrja e informacionit personal bëhet me aprovim të klientit, bankat duhet të ushtrojnë kujdes maksimal kur përdorin informacione të tilla, me të janë njohur gjatë çdo faze të ofrimit të shërbimit (përpara, gjatë ose pas përfundimit të marrëdhënies kontraktore), si dhe duhet të marrin të gjitha masat e mundshme dhe të arsyeshme për përmbushjen e këtyre detyrimeve.

3.5 Shkëmbimi i një informacioni të konsoliduar midis bankave, lidhur me grupe të caktuara klientësh, si pjesë e transferimit elektronik të të dhënave sasiore mbi transaksionet bankare dhe/ose për qëllime statistikore, nuk përbën shkelje të fshehtësisë së dhënave nëse se është kryer në përputhje me dispozitat ligjore të ligjit për mbrojtjen e të dhënave personale.

4. Marrëdhëniet e bankës me klientët

4.1 Rregullat e këtij Kodi do të rregullojnë marrëdhëniet midis bankave dhe klientëve të tyre. Qëllimi është mbrojtja e interesave të klientëve dhe bankave në përputhje me legjislacionin në fuqi, me rregulloret (e kredisë dhe ato të politikave monetare) të Bankës së Shqipërisë si dhe etikës së biznesit në përgjithësi.

4.2 Bankat nuk do të angazhohen në asnjë veprim të koordinuar apo marrëveshje me ndonjë bankë ose organizatë tjetër, me qëllim fiksimin e tarifave për shërbimet, ndarjen e shërbimeve të ofruara, ose përjashtimin e konsumatoreve të caktuar nga shërbime të caktuara që mund të çojnë ose të kenë efekt në kufizimin ose shtrembërimin e konkurrencës.

4.3 Marrëdhëniet ndërmjet bankave dhe klientëve të tyre duhet të bazohen mbi një besim të dyanshëm; të dyja palët duhet të inkurajojnë gjithmonë shkëmbimin e rregullt dhe sistematik të informacionit në të gjithë aspektet, në mënyrë që transaksionet e tyre të kryhen në kohë, saktësisht dhe plotësisht.

4.4 Gjatë ekzekutimit të transaksioneve, bankat duhet të tregojnë shumë kujdes; ato duhet tu sigurojnë klientëve një informacion të plotë në të gjitha degët e tyre, duke u vënë në dispozicion në ambientet e tyre fletëpalosje informative mbi shërbimet bankare bazë që ofrohen, dhe të japin, në çdo rast, në mënyrë të qartë e të thjeshtë, të gjitha detajet e nevojshme; t'u bëjnë të ditur klientëve rreziqet e mundshme me të cilat mund të ndeshen; të trajtojnë me kujdesin maksimal ankesat e klientëve, duke përfshirë këtu dhe shqyrtimin objektiv të këtyre ankesave, duke mos mbajtur të fshehtë gabimet e kryera nga ana e personelit të bankës.

4.5 Bankat duhet të dërgojnë pranë Shoqatës Shqiptare të Bankave të dhënat kryesore dhe ndryshimet përkatëse, me qëllim që këto të dhëna t'i vihen në dispozicion publikut në mënyrë të unifikuar.

4.6 Bankat anëtare të AAB-së duhet të emërojnë / punësojnë personel me arsim të përshtatshëm dhe do të ofrojë trajnime të vazhdueshme për punonjësit e tyre me qëllim të përmirësimit të cilësisë së shërbimit, duke iu përgjigjur tërësisht kërkesave të konsumatorëve; ato duhet të sigurohemi që personeli i tyre të veprojnë me ndershmëri në interes të integritetit të tregut.

4.7 Aty ku është e mundur, klientët duhet të njoftohen paraprakisht, në mënyrën më të përshtatshme të mundshme dhe në përputhje me kuadrin rregullator, mbi ndonjë ndryshim, lidhur me afatet dhe kushtet e marrëdhënieve të tyre me bankën. Klientët duhet të njoftohen përpara se ndonjë ndryshim të hyjë në fuqi, për t'ju dhënë mundësi atyre të ndërpresin marrëdhënien me bankën, nëse ata e dëshirojnë një gjë të tillë.

4.8 Kur një klient konstaton një gabim gjatë një transaksioni bankar dhe njofton bankën për këtë, kjo e fundit do të përpiqet të verifikojë këtë ankesë sa më shpejt, dhe ta korrigjojë atë menjëherë dhe pa vonesë.

4.9 Në rast vështirësish financiare të klientëve të bankës, kjo e fundit do të ndërmarrë hapa të arsyeshëm për të vepruar si një partner me klientin, me qëllim gjetjen e zgjidhjeve të pranuar reciprokisht.

4.10 Nëse një numër bankash janë të ekspozuar ndaj të njëjtit debitorit me vonesa të konsiderueshme në pagesa, këto banka mund të shkëmbejnë informacion të njohur publikisht dhe të punojnë mbi të, si dhe të veprojnë në mënyrë të koordinuar për të zbutur rreziqet.

4.11 Bankat duhet të orientohen drejt një komunikim të hapur dhe transparente me klientët, duke i informuar ata në lidhje me kostot reale të shërbimeve bankare, si dhe të sigurojnë shërbime të nevojshme dhe të përshtatshme për ta. Në rast të politikave preferenciale (p.sh. normat e interesit), banka duhet të publikojë kërkesat e veçanta që duhet të përmbushen në mënyrë që të përfitojnë nga këto mundësi preferenciale.

4.12 Banka ose person i autorizuar të përfaqësojë bankën, nuk duhet në asnjë rrethanë të ofrojë dhe/ose të premtojë për të ofruar dhurata, donacione ose privilegje të tjera me vlerë të konsiderueshme, për nëpunësit publikë ose të punësuarit në subjektet publike, në nivel qendror dhe lokal, në këmbim të marrjes së trajtimit preferencial ose të lehtësirave të tjera për bankën, ç'ka mund të krijojë një konflikt të interesi, siç përcaktohet në ligjet përkatëse.

4.13 Megjithatë, dhuratat simbolike që ofrohen për nëpunësit publikë ose stafin në subjektet publike (duke përfshirë edhe autoritetet rregullatore në nivel qendror dhe lokal), si pjesë e sjelljes normale të marrëdhënieve të biznesit për qëllimin e vetëm të promovimit të imazhit të bankës, nuk do të interpretohen as si tejkalim i praktikës

normale të biznesit apo mirësjelljes, dhe as si mjet për të përfituar trajtim të favorshëm gjatë kryerje së çdo praktike dhe/ose veprimtarie që mund të jetë e lidhur me bankën.

5. Marrëdhëniet ndërmjet bankave

5.1 Bankat, në marrëdhëniet dhe transaksionet e tyre dypalëshe, ndjekin dhe aplikojnë të njëjtat rregulla, sikundër dhe me subjektet e tjera të biznesit, duke vënë theksin mbi ruajtjen e interesave të industrisë bankare, marrëdhëniet e paanshme, konkurrencën e ndershme, duke ruajtur ndërkohë dhe reputacionin e mirë të bankave të tjera.

5.2 Bankat duhet të nxjerrin informacion të plotë, transparent dhe me kohë lidhur me aktivitetin e tyre (p.sh. për pasqyrat financiare, raporte vjetore, etj) në përputhje me legjislacionin në fuqi, në mënyrë që të sigurojnë pasqyrimin e një informacioni të besueshëm në sistemin bankar.

5.3 Bankat nuk duhet të sigurojë ose përdorin sekretet e biznesit në mënyrë të padrejtë, dhe nuk duhet t'ia zbulojnë këto sekrete palëve të treta, ose t'i bëjnë ato publike pa miratimin e palës tjetër me të cilën kanë lidhje këto sekrete.

5.4 Punësimi i personelit nga banka të tjera duhet të bëhet gjithmonë në mirëbesim dhe në përputhje me praktikën më të mira të biznesit.

5.5 Bankat nuk do të synojnë për të marrin nga e njëjta bankë (i) të gjithë anëtarët e stafit; (ii) një numër të konsiderueshëm të anëtarëve të stafit nga një departament të veçantë; ose (iii) një numër i konsiderueshëm të stafit të lartë nga disa departamente të një banke tjetër, në këtë mënyrë të mos pengohet seriozisht veprimtaria dhe funksionimi i bankës tjetër.

5.6 Në rastin e lëshimit të letër referencës për ish-punonjësit, Bankat duhet të kenë kujdes të veçantë për të bërë një prezantim të saktë të performancës së ish-punonjësit në punën e tij.

5.7 Në përpjekjet e tyre për të rritur biznesin, bankat mund të reklamojnë avantazhet e shërbimeve të ofruara, por jo dobësitë, nëse ka, të bankave të tjera dhe duhet të shmangin përdorimin theksimin apo shfrytëzimin e ndonjë incidenti fatkeq që mund t'i ndodhë një banke, me qëllim tërheqjen e klientëve apo ngritjen e dyshimeve në publik.

5.8 Zyrtarët e lartë ose punonjësit e tjerë të autorizuar për të bërë deklarata zyrtare në emër të bankave të tyre nuk duhet të bëjnë asnjë deklaratë publike në lidhje me një bankë ose aktivitetet, synimet apo aftësitë e saj, e cila mund të sjellë ndikime negative në situatën e bankës tjetër ose objektivat e saj.

5.9 Nëse një bankë, nënshkruese e këtij Kodi, ndesh vështirësi, përjeton humbje besimi të klientelës ose biznesi i saj gjendet në një situatë të vështirë, atëherë e gjithë industria bankare do të preket nga pasojat negative. Meqenëse bankat që pranojnë këtë Kod, pranojnë dhe parimet e praktikave të mira bankare, atëherë çdo bankë është e gatshme

që, me kërkesë të një banke tjetër, ta ndihmojë atë, duke ndërmarrë të gjitha masat për ruajtjen e besimit të klientëve, duke ruajtur ndërkohë dhe interesin e biznesit të saj.

5.10 Në rast të shfaqjes së problemeve ose keqkuptimeve midis bankave që kanë pranuar këtë Kod, këto të fundit duhet të angazhohen në përpjekje për të gjetur një zgjidhje konstruktive nëpërmjet dialogut, bazuar në parimet e mirëbesimit dhe të praktikave më të mira bankare. Nëse dialogu mes dy (ose më shumë) palëve nuk do të ketë rezultat, bankat do të tentojnë të zgjidhin këtë çështje kryesisht brenda Shoqatës Shqiptare të Bankave.

6. Promovimi dhe marketimi

6.1 Komunikimi, promovimi dhe aktivitetet e tjera të marketingut bankar duhet të:

- jenë në përputhje me legjislacionin përkatës në fuqi dhe me të gjitha aktet respektive nënligjore;
- jenë të vërteta, duke sqaruar qartë kushtet e propozuara, pa ekzagjerime dhe të mos përfshijnë informacion të pasaktë, çorientues, prezantime publicitare denigruese që zmadhojnë së tepërmi apo që përpiqen të fshehin veçori të produkteve dhe shërbimeve të ofruara; si dhe të mos shfrytëzojnë paditurinë apo keqkuptimet e publikut.
- bazohen në një konkurrencë të ndershme; t'i kushtojnë vëmendje besimit të klientëve tek banka dhe reputacionit të mirë të sistemit bankar; të mos provokojnë ndonjë shqetësim në publikun e gjerë, lidhur me ndonjë nga institucionet e kreditit; të shmangin vërejtjet, qoftë drejtpërdrejt ose tërthorazi, mbi produktet e bankave të tjera; të mos përpiqen të largojnë klientët nga konkurrentët për avantazhin e tyre duke përdorur mjete të cilat janë në kundërshtim me praktikën e ndershme të konkurrencës.

6.2 Bankat duhet që, sa më shumë të jetë e mundur, të përdorin një terminologji e përbashkët në marketimin e normave të tyre interesit, me qëllim që klientët të mund të krahasojnë produktet dhe shërbimet e ngjashme të bankave të ndryshme. Informacioni i përdorur për qëllime krahasimi, duhet të bazohet në të dhëna të sakta, të verifikueshme, të hollësishme, në përputhje me parime të mirëbesimit dhe praktikave më të mira, në mënyrë që t'i komunikojë publikut një informacion të përshtatshëm, të mjaftueshëm e të paanshëm.

6.3 Bankat nuk duhet të riprodhojnë përmbajtjen e reklamave të përdorura aktualisht apo më parë nga institucione të tjera financiare, për të promovuar një shërbim apo produkt të caktuar financiar, brenda apo jashtë vendit.

7. Bankat dhe marrëdhëniet me publikun

7.1 Bankat gjatë procesit të marrëdhënieve me publikun në nivel bankar përkundrejt veprimtarisë së sistemit bankar dhe të Shoqatës, duhet të plotësojnë kërkesat e mëposhtme, në veçanti:

- duhet të marrin masa për të informuar publikun në lidhje me misionin, qëllimet dhe objektivat e bankave;
- duhet të sigurohen të dhëna të nevojshme për publikun mbi veprimtaritë dhe shërbimet bankare si dhe duhet të sigurohet aksesimi mbi këto të dhëna;

7.2 Banka ose personi i autorizuar të përfaqësojë bankën duhet të evitojnë dhënien e deklaratave publike apo kryerjen e veprimeve të tjera që mund të diskreditojnë apo të jenë kundër sistemit bankar, Shoqatës Shqiptare të Bankave ose çdo banke në veçanti.

8. Mekanizmi raportues

8.1 Çdo bankë anëtare e AAB-së ka të drejtë të raportojë pranë Sekretariatit çdo ankesë lidhur me moszbatimin e parimeve të përcaktuara në këtë Kod.

8.2 Ankesa duhet të përmbajë informacion të plotë mbi çështje, nëse është e mundur evidentime mbështetëse mbi ankesën, si dhe masat për zgjidhjen e saj.

8.3 Sekretariati, brenda 5 ditëve (pune) njofton Bordin Drejtues të AAB-së mbi ankesat e raportuara.

8.4 Bordi Drejtues i AAB-së do të shqyrtojë ankimin për moszbatimin e parimeve të këtij Kodi brenda 10 ditëve (pune) pas marrjes së njoftimit në mënyrë të rregullt dhe do të dalë me një opinion të argumentuar dhe/ose një rekomandim i cili do t'i bëhet i njohur bankës përkatëse si dhe anëtarët e tjerë të Shoqatës.

8.5 Sekretariati i AAB-së do të përgatisë një raport tremujore mbi ankesat dhe opinionet apo rekomandimet, të cilin do ta shpërndaj zyrtarisht pranë gjithë anëtarëve të AAB-së.

9. Dispozita të fundit

9.1 Kodi është një dokument publik dhe mund të vihet në dispozicion të publikut në ambientet e Shoqatës Shqiptare të Bankave dhe në faqen zyrtare të internetit të AAB-së.

9.2 Kodi hyn në fuqi ditën e miratimit nga Asambleja e Anëtarëve dhe dispozitat e tij bëhen efektive po atë ditë.

9.3 Ndryshimet dhe shtesat në këtë Kod mund të propozohen nga çdo anëtar i Shoqatës Shqiptare të Bankave, dhe ato duhet të pranohen unanimisht nga të gjithë anëtarët, dhe hyjnë në fuqi 30 ditë pas miratimit të tyre.

9.4 AAB do të jetë përgjegjëse për pasqyrimin e ndryshimeve dhe/ose shtesave në këtë Kod. Bankat duhet të ndihmojnë AAB-në nëse nevojitet për përmbushjen e kësaj detyre.

Ndryshimet e këtij Kodi u miratuan nga Asambleja Anëtarëve të AAB-së, në mbledhjen e datës 14 Maj 2013. Anëtarët e AAB-së duhet të zbatojnë dispozitat e këtij Kodi, duke filluar më 1 Korrik 2013.

