

BCR a semnat un protocol de colaborare cu AURSF

- Este primul parteneriat de acest fel din Romania dintre o banca comerciala si o asociatie de protectie a consumatorilor

București, 16 iunie 2015 – Banca Comercială Română (BCR) a semnat, recent, un protocol de colaborare cu **Asociatia Utilizatorilor Romani de Servicii Financiare (AURSF)** ce are ca principal scop stabilirea unor masuri in vederea asigurarii unui grad adecvat de protectie a consumatorilor si a unui climat de transparenta si incredere in relatia acestora cu banca.

Parteneriatul intre BCR si AURSF va crea cadrul pentru:

- colaborarea in vederea implementarii / alinierii managementului reclamatilor in conformitate cu ghidurile elaborate de Autoritatea Bancara Europeana si cu cele mai bune practici aplicabile pe pietele europene;
- informarea reciproca asupra noilor modificari legislative emise la nivelul UE si la nivel national care au ca subiect protectia consumatorilor, precum si colaborarea in vederea stabilirii impactului si a unor strategii viabile de implementare, astfel incat sa se inregistreze un impact pozitiv in ceea ce priveste gradul de satisfactie al consumatorilor utilizatori de servicii financiare;
- imbunatatirea cunostintelor financiar-bancare ale consumatorilor utilizatori de servicii bancare;
- organizarea unor campanii de educatie financiara si pentru incurajarea creditarii responsabile;
- identificarea de solutii viabile pentru debitorii aflati in dificultate;
- organizarea unor activitati, workshop-uri si intalniri regulate de informare si promovare comune, pe subiecte legate de protectia consumatorilor utilizatori de servicii bancare.

„BCR este prima banca din Romania care semneaza un protocol de colaborare cu o institutie care are ca scop protectia consumatorilor. Am inteles ca dialogul cu clientii este cel mai important. Suntem dispusi sa acceptăm cooperarea și supravegherea din partea unei asociații de protecție a consumatorilor, ca membru al societății civile. AURSF este o asociație pe care o considerăm credibilă, imparțială și rezonabilă, în ce privește simetria dintre interesul nostru comercial și protecția consumatorilor”, a declarat Dan Dumitru Popescu, Director Executiv, Directia Customer Experience, BCR.

„Salutam aceasta noua abordare, care este cu atat mai remarcabila cu cat vine din partea celei mai mari banci din Romania. Este o provocare atat pentru noi, cat si pentru banca, dar suntem gata sa ne dedicam toata energia si priceperea pentru reusita acestui proiect unic la nivel national. Vocea consumatorilor utilizatori de servicii bancare va fi de acum mult mai bine auzita de BCR si speram ca acest lucru sa se vada in relatia zilnica dintre banca si client”, a declarat Alin Iacob, Presedinte AURSF.

* *

Banca Comerciala Romana (BCR), membră a Erste Group, este cel mai important grup financiar din România, incluzând operațiunile de bancă universală (retail, corporate & investment banking, trezorerie și piețe de capital), precum și societățile de profil de pe piața leasingului, pensiilor private și a băncilor de locuințe. BCR este banca Nr.1 în România după valoarea activelor (14,4 mld EUR), banca Nr.1 după numărul de clienți și banca Nr.1 pe segmentele de economisire și creditare. BCR este cel mai valoros brand financiar din România, după gradul de încredere al clienților și după numărul celor pentru care BCR este principală instituție cu care fac banking.

BCR oferă gama completă de produse și servicii financiare prin intermediul unei rețele de 22 de centre de afaceri și 23 de birouri mobile dedicate companiilor și 509 unități retail localizate în majoritatea orașelor din întreaga țară cu peste 10.000 de locuitori. BCR este banca Nr.1 din România pe piața tranzacțiilor bancare, clienții BCR având la dispoziție cea mai mare rețea națională de ATM - aproape 2.000 de bancomate și POS - 13.500 de terminale pentru plată cu cardul la comercianți, precum și servicii complete de Internet banking, Mobile Banking, Phone-banking și E-commerce.

* *

Erste Group este unul dintre principalii furnizori de servicii financiare din estul Uniunii Europene. 46.500 de angajați deservesc 16.2 milioane de clienți în cadrul a 2.800 de filiale din 7 țări (Austria, Republica Ceha, Slovacia, România, Ungaria, Croatia, Serbia). La sfârșitul primului trimestru din 2015, Erste Group detinea active totale în valoare de 202,6 miliarde EUR și înregistra un raport cost/venituri de 56,1 %. Indicele capitalului comun de rangul 1 (Basel 3 implementat integral) s-a situat la 10,2%.

* *

Asociația Utilizatorilor Români de Servicii Financiare (AURSF) a fost înființată în toamna anului 2013 în scopul protejării drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor utilizatori de produse financiare din România. AURSF a contribuit în mod activ, încă de la înființare, la îmbunătățirea legislației care privește consumatorii utilizatori de servicii financiare. De asemenea, AURSF s-a implicat în susținerea intereselor debitorilor cu credite în CHF, declansând un amplu demers de negociere cu bancile care au acordat cele mai multe credite în CHF, în care reprezintă interesele a aproape 1.500 de membri. AURSF este membră a Federației Europene a Utilizatorilor de Servicii Financiare și a Grupului Consultativ de Dialog Permanent în Domeniul Protecției Consumatorilor de Produse Financiare Nebancare de pe lângă Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF).

BCR - Comunicare Externă

Cezar Marin, e-mail: cezar.marin@bcr.ro

Această informație este disponibilă și pe pagina noastră web la: www.bcr.ro

Pentru detalii referitoare la produsele și serviciile BCR va rugăm să folosiți următoarele modalități de contact

InfoBCR

Web: www.bcr.ro

Email: contact.center@bcr.ro

TelVerde: 0800.801.BCR (0800.801.227), apelabil gratuit din toate rețelele naționale

Twitter: @infoBCR