

## PROTECȚIA DREPTURILOR CLIEȚILOR ÎN DOMENIUL FINANCIAR-BANCAR

### PROTECTION OF CLIENTS' RIGHTS IN THE FINANCIAL-BANKING FIELD

GUZUN Adrian,  
Universitatea de Stat din Moldova  
E-mail: [guzunadrian@yahoo.com](mailto:guzunadrian@yahoo.com)  
ORCID: 0009-0007-1645-3062

#### Rezumat

*Timp de secole, au fost promulgate diferite legi pentru a proteja consumatorii, bazându-se pe diverse forme juridice pentru a-și atinge obiectivele. Aceste legi urmăresc să asigure corectitudinea, siguranța și transparența în tranzacțiile cu consumatorii. Pe lângă legile concepute special pentru protecția consumatorilor, multe alte prevederi legale protejează indirect consumatorii. De exemplu, legile care simplifică urmărirea penală a fraudei, protejează drepturile de proprietate sau facilitează litigiile servesc, de asemenea, la protejarea intereselor consumatorilor. Din cauza acestei suprapuneri, limitele legii privind protecția consumatorilor nu sunt ușor de definit, acestea fiind distincte în diferite țări. Acest articol se concentrează în primul rând pe legislația din aria protecției consumatorilor ca obiectiv principal și oferă o introducere a mecanismelor legale existente pentru protejarea consumatorilor în aria financiar-bancară la nivel internațional, inclusiv din perspectiva protecției datelor cu caracter personal.*

**Cuvinte-cheie:** protecție, consumator, financiar-bancar, bănci, supraveghere, confidențialitate, legislație.

*For centuries, various laws have been enacted to protect consumers, relying on various legal forms to achieve their goals. These laws aim to ensure fairness, safety and transparency in consumer transactions. In addition to laws specifically designed to protect consumers, many other legal provisions indirectly protect consumers. For example, laws that simplify the prosecution of fraud, protect property rights, or facilitate litigation also serve to protect the interests of consumers. Because of this overlap, the boundaries of consumer protection law are not easily defined, being distinct in different countries. This article focuses primarily on consumer protection legislation as its main objective and provides an introduction to the existing legal mechanisms to protect consumers in the financial-banking field internationally, including from the perspective of personal data protection.*

**Keywords:** protection, consumer, financial-banking, banks, surveillance, privacy, legislation.

#### Introducere

Protecția drepturilor clienților în domeniul financiar-bancar este primordială unui sistem financiar stabil și de încredere, cuprinzând un spectru larg de măsuri, inclusiv cadre de reglementare, practici etice și garanții instituționale concepute pentru a se asigura că clienții – indiferent dacă sunt persoane fizice, întreprinderi sau alte entități – sunt tratați corect și transparent. Importanța acestei protecții a devenit din ce în ce mai pronunțată în urma numeroaselor crize financiare, scandaluri financiare și a complexității tot mai mari a produselor și serviciilor financiare. Instituțiile financiare, cum ar fi băncile, firmele de investiții și companiile de asigurări, joacă un rol esențial în economie prin facilitarea tranzacțiilor, acordarea de credite și gestionarea riscului. Cu toate acestea, însăși activitățile care fac aceste instituții vitale prezintă, de asemenea, riscuri

semnificative pentru clienți, inclusiv fraudă, management defectuos și conflicte de interese. În consecință, mecanismele robuste sunt esențiale pentru a proteja interesele clienților și pentru a menține încrederea în sistemul financiar.

Guvernele și organismele internaționale au stabilit cadre de reglementare pentru a proteja drepturile clienților în domeniul financiar-bancar. Aceste reglementări stabilesc standarde pentru transparență, responsabilitate și protecția consumatorilor. Organismele de reglementare cheie, cum ar fi Comisia pentru Valori Mobiliare și Burse din SUA (SEC), Autoritatea de Conduită Financiară (FCA) din Regatul Unit și Autoritatea Bancară Europeană (EBA), supraveghează conformarea cu aceste standarde. Aceștia pun în aplicare legile legate de dezvoltarea informației, tratarea echitabilă și etică a clienților, asigurându-se că instituțiile financiare operează în limitele legale menite să protejeze interesele clienților. Dincolo de cerințele de reglementare, practicile etice în cadrul instituțiilor financiare sunt la fel de importante pentru protejarea drepturilor clienților. Conduita etică implică aderarea la principiile onestității, integrității și corectitudinii în toate interacțiunile cu clienții. Consilierii financiari, de exemplu, trebuie să acționeze în interesul clienților lor, oferind consiliere adecvată și evitând conflictele de interese. Această obligație etică este adesea codificată în standarde profesionale și coduri de conduită, care servesc drept reper pentru comportamentul în industrie.

Instituțiile financiare însele pun în aplicare o varietate de măsuri de protecție pentru a proteja drepturile clienților. Acestea includ controale interne, departamente de conformitate și strategii de gestionare a riscurilor concepute pentru a detecta și a preveni conduita incorectă. De exemplu, băncile pot folosi proceduri riguroase de cunoaștere a clientului (KYC) pentru a preveni fraudă și spălarea banilor, în timp ce firmele de investiții ar putea avea politici pentru a se asigura că clienții sunt pe deplin informați cu privire la riscurile asociate investițiilor lor.

În ciuda acestor măsuri, provocările rămân în domeniul protecției drepturilor clienților. Sofisticarea tot mai mare a produselor financiare poate face dificilă înțelegerea completă a riscurilor implicate de către clienți. În plus, natura globală a industriei financiare înseamnă că drepturile clienților pot fi afectate de acțiunile întreprinse în jurisdicții cu standarde de reglementare diferite. Pentru a aborda aceste provocări, sunt necesare eforturi continue pentru a îmbunătăți cunoștințele financiare, a consolida cooperarea internațională și a actualiza continuu cadrele de reglementare pentru a ține pasul cu evoluțiile industriei. Prin promovarea unei culturi a transparenței, a comportamentului etic și a unei supravegheri solide, industria financiară își poate servi mai bine clienții și poate contribui la stabilitatea și integritatea generală a sistemului financiar. Pe măsură ce piețele financiare evoluează, la fel trebuie să evolueze și mecanismele de protecție a drepturilor clienților, asigurându-se că aceștia rămân rezistenți în fața noilor provocări și complexități.

## **Rezultate și discuții**

### **Protecția drepturilor clienților în cadrul Uniunii Europene**

Începând cu anul 2000, Comisia Europeană a adoptat o strategie de piață internă mai agresivă, optând pentru o abordare de armonizare completă, în special a cadrului de reglementare a protecției consumatorului, fiind abordată și tematica protecției în piața financiar-bancară. Această abordare a împiedicat statele membre să mențină sau să introducă prevederi mai protectoare pentru consumatori în domeniul armonizat, aderând la doctrina „preempționării”. Comisia justifică această politică argumentând că încrederea consumatorilor necesită un set uniform de reguli. În plus, menționează experiența conform căreia armonizarea minimă a condus la fragmentarea legislației

statelor membre, creând noi obstacole în calea marketingului transfrontalier, în special în comerțul electronic, acesta fiind facilitat de serviciile oferite de entitățile financiar-bancare.

Noua strategie, fiind susținută oarecum de jurisprudența recentă, a fost implementată prin directive privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare, practicile comerciale neloiale, creditul de consum și acordurile de durată partajată. Un pas notabil în această direcție a fost propunerea pentru o directivă privind drepturile consumatorilor din 8 octombrie 2008. Ca parte a unei politici mai ample de revizuire a acquis-ului consumatorilor, această propunere este cea mai ambițioasă și controversată de până acum. Aceasta include reformularea directivelor privind contractele la ușă (care vor fi redenumite „contracte în afara spațiilor comerciale”), vânzarea la distanță, clauzele abuzive și vânzarea de bunuri de consum, introducând o obligație generală de informare precontractuală pe deplin armonizată. Această abordare contrastează cu Regulamentul 593/2008 (Roma I) privind prevederile privind conflictul de legi în contractele cu consumatorii, care asigură că consumatorii care încheie contracte la reședința obișnuită sunt întotdeauna protejați de legislația lor de origine, indiferent de autonomia părților [1].

Dezvoltarea legislației Uniunii Europene privind protecția consumatorilor a atins un punct de cotitură semnificativ, însă după decenii de armonizare progresivă a aspectelor specifice, direcția viitoare a dreptului Uniunii Europene în materie de protecție a consumatorilor ar putea să nu mai fie în continuarea armonizării legislațiilor naționale. Această schimbare a fost declanșată de transferul responsabilității pentru o mare parte a legislației Uniunii Europene în materie de protecție a consumatorilor, în urma numirii unei Comisii în 2009, și de disponibilitatea comisarului Reding de a iniția o dezbatere asupra priorităților pentru legislația UE în domeniul consumatorilor [2]. În plus, după o perioadă de incertitudine, lucrările privind Cadrul comun de referință (CFR) privind dreptul european al contractelor au reluat serios și sunt din nou legate de dezvoltarea viitoare a dreptului Uniunii Europene în domeniul consumatorilor. În iulie 2010, Comisia a deschis o dezbatere amplă cu o Carte verde privind opțiunile de politică pentru promovarea dreptului contractual european pentru consumatori și întreprinderi [3].

Majoritatea legislației Uniunii Europene privind protecția consumatorilor se bazează pe directive, care impun ca legislațiile naționale ale statelor membre să obțină rezultatele specificate de aceste directive. Între 1985 și 2002, au fost adoptate mai multe directive cheie, care acoperă domenii precum clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii (93/13/CEE) și marketing la distanță a serviciilor financiare (2002/65/CE), adoptând un standard minim de armonizare. Acest standard le-a permis statelor membre să introducă sau să păstreze norme care erau mai favorabile consumatorilor, în special în aria financiar bancară. Directivele nu sunt autonome; acestea intră în vigoare numai după transpunerea în legislația națională. Fiecare stat membru este responsabil pentru transpunerea efectivă a unei directive. Acest proces nu necesită transpunere literală, permițând statelor membre o anumită flexibilitate în utilizarea propriilor concepte juridice și terminologie pentru a obține rezultatele cerute de directivă [4, art. 18].

În plus, directivele abordează doar aspecte specifice ale legii, ceea ce înseamnă că normele bazate pe directive se integrează în legislația națională existentă [5, art. 3]. În cazul directivelor de armonizare minimă, legislația națională corespunzătoare se poate extinde dincolo de cerințele directivei. Această flexibilitate a permis statelor membre să pună în aplicare directive, păstrând legile naționale existente, fără modificări semnificative, în cazul în care aceste legi au îndeplinit sau au depășit deja standardele minime ale directivei. Indiferent de climatul economic, acquis-ul existent în dreptul serviciilor financiare justifică o reflecție asupra nivelului adecvat de reglementare atât pentru tranzacțiile transfrontaliere, cât și pentru cele interne. Această problemă a devenit

deosebit de evidentă în timpul revizuirii Directivei privind creditul de consum. Inițial, Comisia a propus măsuri ample pentru a stabili reguli uniforme pentru tranzacțiile de credit în întreaga Uniune Europeană, urmărind un grad ridicat de armonizare maximă. Cu toate acestea, după consultări cu părțile interesate și cu reprezentanții statelor membre, aceste ambiții au fost reduse. Propunerea a fost considerată excesiv de protectoare, creând sarcini inacceptabile pentru industria bancară, în special din cauza prevederilor care au introdus principiul de „creditare responsabilă” [6, pp. 185]. În retrospectivă, un accent mai puternic pe creditarea responsabilă ar fi putut beneficia atât băncilor, cât și consumatorilor, atenuând potențial impactul crizei creditului în Europa [7, cap. 1]. Cu toate acestea, este rezonabil să subliniem că piețele financiare sunt influențate semnificativ de factori locali, iar majoritatea produselor financiare, a serviciilor și a riscurilor asociate sunt strâns legate de aceste contexte locale. Acest factor local depășește în prezent obiectivele politicii pieței interne, integrarea pieței fiind depriorizată în favoarea stabilității. Această perspectivă susține o abordare mai restrânsă, cu mai puține posibilități de armonizare maximă.

### **Protecția datelor cu caracter personal și celor confidențiale despre clienți**

Băncile din multe țări sunt obligate din punct de vedere juridic să păstreze confidențialitatea clienților, denumită în mod obișnuit „secret bancar” sau „confidențialitate bancară”. Tradițional, aceasta înseamnă că băncile nu pot dezvălui detalii despre contul unui client sau orice informații obținute în timpul relației lor bancare. Cu toate acestea, secretul bancar nu este absolut; băncilor li se permite să dezvăluie informații despre clienți în anumite circumstanțe. Excepțiile comune includ obținerea consimțământului clientului sau respectarea cerințelor legale. În plus, băncile pot dezvălui informații dacă sunt implicate în litigii împotriva unui client.

Aceste excepții au devenit mai proeminente din cauza presiunii internaționale asupra băncilor pentru a ajuta la combaterea spălării banilor, finanțării terorismului și evaziunii fiscale transfrontaliere. Sistemul bancar ajută adesea fără să vrea la spălarea veniturilor din infracțiuni și la finanțarea terorismului, în timp ce conturile offshore ascund fonduri de la autoritățile fiscale. Băncile dețin informații esențiale despre clienții și tranzacțiile lor, care pot ajuta la prevenirea criminalității, la recuperarea taxelor neplătite și la reținerea infractorilor. În consecință, băncile se confruntă acum cu obligații tot mai mari de a dezvălui informațiile despre clienți. Aceste situații sunt de obicei privite ca excepții de la legile privind secretul bancar. Cu toate acestea, există un aspect convingător al legii secretului bancar care obligă dezvăluirea în adresa autorităților guvernamentale. Aceste obligații de divulgare ar trebui să fie recunoscute și etichetate în mod distinct pentru a reflecta importanța lor dincolo de simplele excepții de la obligația de a păstra secretul.

Principiul „secretului bancar” sau „confidențialitatea bancară” se concentrează pe datoria unei bănci de a proteja informațiile clienților săi. Cu toate acestea, cine se califică drept client și ce tip de informații sunt protejate variază în funcție de jurisdicție. De obicei, un client este o persoană cu un cont la bancă, iar informațiile protejate se referă la detaliile contului clientului, cu toate acestea, pot apărea întrebări dacă cineva poate fi considerat client înainte de deschiderea unui cont sau după închiderea acestuia și dacă informațiile protejate se extind dincolo de detaliile contului la alte cunoștințe pe care banca le dobândește în rolul său.

În unele jurisdicții, datoria de a proteja informațiile se extinde dincolo de băncile tradiționale pentru a include și alte instituții financiare. Prin urmare, este important să luați în considerare nuanțele legale locale atunci când discutați despre termeni precum „bancă” sau „client”. În acest context, termenul „informații financiare” va fi folosit pe scară largă pentru a se referi la

orice informații protejate de obligația de secret a băncii într-o anumită jurisdicție. Această referință generală ajută la eficientizarea discuțiilor despre protecția informațiilor în conformitate cu diferitele legi locale. În scopurile actuale, este important să subliniem că termenii „secret bancar” și „confidențialitate bancară” pot să nu reflecte cu exactitate strictețea obligației unei bănci de a proteja informațiile financiare ale clienților. Acești termeni sunt adesea folosiți în unele jurisdicții, în timp ce în alte jurisdicții pot prefera un termen față de celălalt. În ciuda impresiei că „secretul” sugerează o datorie mai mare decât „confidențialitatea”, ambele cuvinte au același înțeles în engleză. Din păcate, „secretul bancar” a căpătat o conotație negativă asociată cu activități ilicite precum evaziunea fiscală internațională.

Dreptul contractual este cea mai importantă sursă a obligațiilor de secretizare ale unei bănci în temeiul dreptului privat. Dacă un contract între o bancă și clientul său include în mod expres un termen care cere băncii să păstreze confidențialitatea, acesta reflectă preocuparea părților cu privire la confidențialitate, în special a clientului. În multe țări, chiar dacă contractul este tăcut cu privire la obligația de a păstra secretul băncii, această obligație este implicită. Această abordare este utilizată atât în țările de drept comun, cât și în țările de drept civil. Cu toate acestea, analiza dreptului comun este mai dezvoltată și aplicată în mod consecvent în diferite jurisdicții de drept comun, ceea ce o face o ilustrare utilă a legăturii dintre obligația contractuală și conceptul de confidențialitate.

Dreptul delictual este o altă sursă potențială a obligației de a păstra secretul unei bănci în dreptul privat. De exemplu, articolul 28 din Codul civil elvețian protejează drepturile la confidențialitate ale persoanelor fizice și juridice, despre care Curtea Supremă elvețiană le-a recunoscut că includ informații financiare. O intruziune în aceste drepturi la confidențialitate poate duce la răspunderea delictuală în conformitate cu articolul 41 din Codul elvețian al obligațiilor. Legea delictuală impune indivizilor datoria de a respecta interesele altora, independent de orice relație contractuală. Aceasta înseamnă că o bancă poate fi făcută răspunzătoare pentru încălcarea confidențialității conform legii delictuale chiar și fără un contract explicit care să prevadă această obligație. Acest cadru legal mai larg asigură că băncile au obligația cuprinzătoare de a proteja informațiile financiare ale clienților lor, subliniind importanța confidențialității și potențialele consecințe ale încălcării acestei obligații [8, art. 652 D].

Datoria de încredere este un alt fundament legal potențial pentru obligațiile de secret bancar în jurisdicțiile de drept comun. Savanți precum Cranston și Ellinger au subliniat că relația bancă-client implică în mod inerent o relație de încredere care necesită confidențialitate. Totuși, această bază a secretului bancar nu a fost explorată pe larg din cauza dominației abordării contractuale. Chiar și atunci când un contract nu stabilește în mod explicit o obligație de secret bancar, obligația contractuală implicită de secret a băncii este bine stabilită, reducând necesitatea de a lua în considerare separat obligația de încredere [9, pp 169-174]. Cu toate acestea, o acțiune de încălcare a încrederii oferă o cale alternativă, în special în cazurile în care nu există o relație contractuală. Acest lucru ar putea fi benefic, de exemplu, atunci când un potențial client decide să nu încheie un contract cu banca, dar se așteaptă totuși ca informațiile sale să fie păstrate confidențiale. Datoria de încredere completează astfel abordarea contractuală prin oferirea de recurs în situații în afara sferei obligațiilor contractuale [10, pp. 171-172].

### **Principiile soluționării litigiilor financiare ale consumatorilor într-un context global**

Analizând evoluția guvernancei financiare în cadrul diverselor societăți, este esențial să se ia în considerare impactul globalizării asupra practicilor juridice internaționale. Savanții din

domeniul emergent al internaționalizării practicii juridice se confruntă cu provocările conceptuale puse de globalizare [11]. Aceștia analizează întrebările legate de modul în care globalizarea influențează profesia juridică, natura evolutivă a practicii juridice internaționale în diferite țări și efectele globalizării asupra mecanismelor internaționale de soluționare a disputelor [12].

De exemplu, John Braithwaite și Peter Drahos, în lucrarea lor „Global Business Regulation”, explorează modul în care reglementarea globală a afacerilor este modelată de principiile care stau la baza care decurg din valorile și practicile unei anumite comunități de actori. Ei examinează trecerea de la cadrele de reglementare naționale la cele globale în domenii precum dreptul contractelor, proprietatea intelectuală și dreptul corporativ, evidențiind rolurile jucate de instituțiile globale, ONG-urile și persoanele influente în acest proces. Contribuția lor oferă un cadru util pentru înțelegerea dezvoltării reglementării internaționale private și a implementării acesteia la nivel local [13].

De la mijlocul secolului al XX-lea, standardele internaționale stabilite de organizații precum Națiunile Unite, Comitetul de la Basel și Banca Mondială, alături de principiile echității și transparenței susținute de membrii societății civile și de cercetătorii statului de drept, au influențat indirect dezvoltarea a serviciilor de soluționare a litigiilor financiare ale consumatorilor.

Deși aceste principii și standarde au o importanță globală, le lipsește aplicabilitatea legală a legilor sau reglementărilor obligatorii. Cu toate acestea, prin instituții, state membre diverse și inițiative societale, aceste concepte urmăresc soluționarea echitabilă a disputelor financiare atât la nivel local, cât și internațional. Acest lucru se realizează prin măsuri precum îmbunătățirea accesului la justiție juridică (după cum se vede în Principiile ONU privind protecția consumatorilor, Obiectivele de dezvoltare ale mileniului și Principiile regulilor de drept), stabilirea mecanismelor de revizuire (de exemplu, Principiile Ecuatorului), îmbunătățirea supravegherii instituțiilor financiare (Acordurile de la Basel) sau promovarea discursului public pentru a încuraja abordări corecte și responsabile pentru soluționarea disputelor financiare.

Într-adevăr, multe dintre aceste concepte și cadre au apărut ca răspuns la criza financiară de la sfârșitul anilor 2000, reflectând eforturile instituțiilor financiare și ale statelor de a reconstrui încrederea investitorilor (de exemplu, Acordurile de la Basel). Deși aceste concepte joacă un rol crucial în prevenirea și soluționarea disputelor financiare, este esențial să recunoaștem diferitele limitări instituționale și jurisdicționale pe care le pot întâlni. De exemplu, unele cadre se bazează pe participarea voluntară a instituțiilor financiare (cum ar fi Principiile Ecuatorului), în timp ce altele necesită implementarea și aplicarea legală la nivel local (cum ar fi Principiile ONU privind protecția consumatorilor și Acordurile de la Basel). Aceste limitări evidențiază complexitatea guvernancei financiare globale și necesitatea unei colaborări și adaptări continue pentru a asigura progrese semnificative în soluționarea disputelor financiare și restabilirea încrederii investitorilor în diverse jurisdicții și instituții.

### **Orientările Națiunilor Unite pentru protecția consumatorilor**

Orientările Națiunilor Unite pentru protecția consumatorilor joacă un rol vital în abordarea problemelor legate de soluționarea litigiilor financiare ale consumatorilor. Acestea cuprind prevederi care se concentrează pe informare, reprezentare, despăgubiri și educarea consumatorilor, care sunt fundamentale pentru protejarea consumatorilor și pentru încurajarea cooperării internaționale în soluționarea disputelor transfrontaliere [14].

Aceste orientări, deși nu sunt obligatorii, oferă un cadru pentru implementarea legilor privind protecția consumatorilor la nivel național, îndemnând guvernele, în special în țările în curs

de dezvoltare, să dezvolte politici solide pentru consumatori și să îmbunătățească protecția consumatorilor prin diferite măsuri, cum ar fi stabilirea de standarde, furnizarea de mecanisme de despăgubire, promovarea educației și informației și asigurarea reprezentării. În ultimii douăzeci și cinci de ani, aceste orientări au fost încadrate din ce în ce mai mult drepturi ale consumatorilor, așa cum se reflectă în Carta Consumatorilor Internaționali. Aceste drepturi includ dreptul la despăgubiri, la informare, la educarea consumatorilor și la reprezentare [15, p. 5].

De o importanță deosebită este dreptul de a obține despăgubiri, așa cum se subliniază în orientări. Guvernele sunt încurajate să stabilească sau să mențină măsuri legale și administrative pentru a facilita despăgubiri prin proceduri echitabile, rapide și accesibile, în special pentru consumatorii cu venituri mici. Întreprinderile sunt, de asemenea, îndemnate să rezolve disputele în mod echitabil și informal, prin furnizarea de servicii de consultanță și proceduri informale de reclamații. În mod esențial, consumatorii ar trebui să aibă acces la informații despre procedurile de despăgubire disponibile și de soluționare a litigiilor. În general, Orientările Națiunilor Unite pentru Protecția Consumatorului servesc ca un cadru crucial pentru promovarea drepturilor consumatorilor și pentru asigurarea unor mecanisme eficiente de soluționare a litigiilor financiare și de creștere a încrederii consumatorilor la nivel global.

### **Acordurile de la Basel**

Acordurile de la Basel sunt esențiale în prevenirea disputelor financiare ale consumatorilor, subliniind două aspecte cheie: dezvăluirea transparentă a riscurilor de către instituțiile bancare și minimizarea riscului prin rezerve de capital suficiente. Comitetul de la Basel pentru Supravegherea Bancară facilitează cooperarea regulată între bănci, elaborând linii directe și standarde pentru practicile bancare și supravegherea transfrontalieră. Deși Comitetul nu are autoritate legală, acesta stabilește cele mai bune practici de supraveghere și orientări pentru implementarea la nivel național [16].

Cea mai recentă iterație, „Basel III”, răspunde crizei financiare de la sfârșitul anilor 2010 prin îmbunătățirea capacității băncilor de a rezista la șocurile economice, îmbunătățirea managementului riscului și guvernancei și sporind transparența și dezvăluirile. Respectarea cerințelor de capital, a dezvăluirii și a standardelor de gestionare a riscurilor ale Acordului de la Basel este crucială pentru protecția investitorilor și pentru reducerea probabilității unor salvări publice extinse [17].

În ciuda lipsei de competențe formale de supraveghere, standardele largi și cele mai bune practici ale Comitetului urmăresc să încurajeze convergența către abordări și standarde comune între țările membre, fără o armonizare detaliată a tehnicilor de supraveghere. Comitetul a identificat efectul de levier excesiv în sectoarele bancar și bancar paralel ca un factor major al crizei de la sfârșitul anilor 2010, ceea ce a dus la baze de capital și rezerve de lichiditate inadecvate. Această slăbiciune a sistemului bancar a erodat încrederea în piață, provocând pierderi sistemice de tranzacționare și creditare și impactând sistemul financiar în general și economia reală. Intervențiile rezultate din sectorul public au inclus injecții semnificative de lichiditate, sprijin de capital și garanții, care au dus la pierderi substanțiale ale contribuabililor [18].

### **Concluzii**

În cadrul sistemului bancar, în care digitalizarea și complexitatea sunt în creștere, protecția constantă a drepturilor clienților rămâne un pilon de neclintit al sistemului financiar. Asigurarea transparenței, conformitatea cu reglementările, măsurile solide de securitate cibernetică, educația

financiară cuprinzătoare și mecanismele eficiente de soluționare a plângerilor sunt toate componentele esențiale care lucrează în armonie pentru a promova un mediu bancar sigur, echitabil și de încredere. Reglementări precum Regulamentul general privind protecția datelor (GDPR) joacă un rol crucial în aplicarea acestor protecții, obligând băncile să opereze cu responsabilitate și integritate. În același timp, abilitarea clienților prin inițiative de alfabetizare financiară îi echipează cu cunoștințele necesare pentru a lua decizii în cunoștință de cauză și pentru a le proteja interesele.

Pe măsură ce sectorul bancar digital crește, cresc și provocările asociate cu protejarea datelor sensibile ale clienților, necesitând investiții continue în tehnologii avansate de securitate cibernetică. În plus, un sistem transparent și accesibil de soluționare a plângerilor asigură soluționarea promptă a preocupărilor clienților, îmbunătățind astfel calitatea serviciilor și consolidând încrederea în sectorul bancar.

## Referințe

1. Propunere de directivă a Parlamentului European și a Consiliului privind drepturile consumatorilor {SEC(2008) 2544}, COM/2008/0614 final - COD 2008/0196
2. V. Reding, An Ambitious Consumer Rights Directive: Boosting Consumers' Protection and Helping Businesses, 15 March 2010, SPEECH/10/91.
3. Cartea verde a Comisiei din 1 iulie 2010 privind opțiunile de politică pentru progresul către un drept european al contractelor pentru consumatori și întreprinderi [COM(2010) 348 final], COM (2010) 348 final.
4. Hotărârea Curții Europene de Justiție din 30 mai 1991. Comisia Comunităților Europene împotriva Republicii Federale Germania. Natura măsurii care o transpune în dreptul intern - Poluarea aerului. Cauza C-59/89.
5. Hotărârea Curții Europene de Justiție din 9 aprilie 1987. Comisia Comunităților Europene împotriva Republicii Italiene. Neîndeplinirea obligațiilor de către un stat membru. Cauza 363/85.
6. Micklitz H., Reich N., Rott P., Understanding EU Consumer Law. Antwerp: Intersentia, 2009, 378 p, ISBN 9789050957762.
7. Skidelsky, R. The Return of the Master. United Kingdom, London, Penguin UK, 2010, ISBN 9780141043609.
8. The American Law Institute, Restatement (Second) of Torts, § 652D.
9. R. Cranston, Principles of Banking Law, 2nd edn. Oxford, Oxford University Press, 2002, 470 p., ISBN 9780199253319.
10. Ellinger E.P., Lomnicka E., Hare C.V.M., Ellinger's Modern Banking Law, 5th edn Oxford, Oxford University Press, 2011, 948 p., ISBN 9780199232093.
11. Ali S., Resolving Disputes in the Asia Pacific Region: International Arbitration and Mediation in East Asia and the West. Routledge, 2012, 162 p., ISBN 9780415813310.
12. Drolshammer J., Pfeifer M., The Internationalization Of The Practice Of Law. Hauge, Kluwer Law International, 2001, 542 p., ISBN 9789041116208.
13. Braithwaite J., Drahos P., Global Business Regulation. Cambridge, Cambridge University Press, 2000, 704 p., ISBN 9780521784993.
14. UN Department of Economic and Social Affairs (1999) 'Part II', UN Guidelines for Consumer Protection, available at: [www.un.org/esa/sustdev/publications/consumption\\_en.pdf](http://www.un.org/esa/sustdev/publications/consumption_en.pdf) [accesat: 15.05.2024].

15. Brown R., 'The UN Guidelines for Consumer Protection: making them work in developing countries', Paper for Consumers' International Congress, p.4, available at: [http://a2knetwork.org/sites/default/files/un\\_guidelines\\_r\\_brown\\_paper.doc](http://a2knetwork.org/sites/default/files/un_guidelines_r_brown_paper.doc) [accesat: 17.05.2024].
16. Bank for International Settlements, 'About the Basel Committee', available at: [www.bis.org/bcbs/about.htm](http://www.bis.org/bcbs/about.htm) [accesat: 15.05.2024].
17. Bank for International Settlements, 'History of the Basel Committee and its Membership', available at: [www.bis.org/bcbs/history.htm](http://www.bis.org/bcbs/history.htm) [accesat: 15.05.2024].
18. Basel Committee of Banking Supervision, 'Basel III: A global regulatory framework for more resilient banks and banking systems', <https://www.bis.org/publ/bcbs189.htm> [accesat: 17.05.2024].