

Strategia de comunicare pentru proiectul SEPA

Versiunea 2

1 Strategia și planificarea activității de comunicare națională

Pornind de la premisa că succesul implementării SEPA depinde de implicarea și participarea pro-activă a tuturor părților implicate în proiect, strategia de comunicare la nivel național privind proiectul SEPA are ca obiectiv informarea instituțiilor de credit și a celorlalți beneficiari ai proiectului în legătură cu implementarea SEPA și evidențierea avantajelor pe care SEPA le va aduce acestora, cu scopul de a determina adoptarea pe scară largă a instrumentelor SEPA.

Obiectivele strategiei de comunicare sunt următoarele:

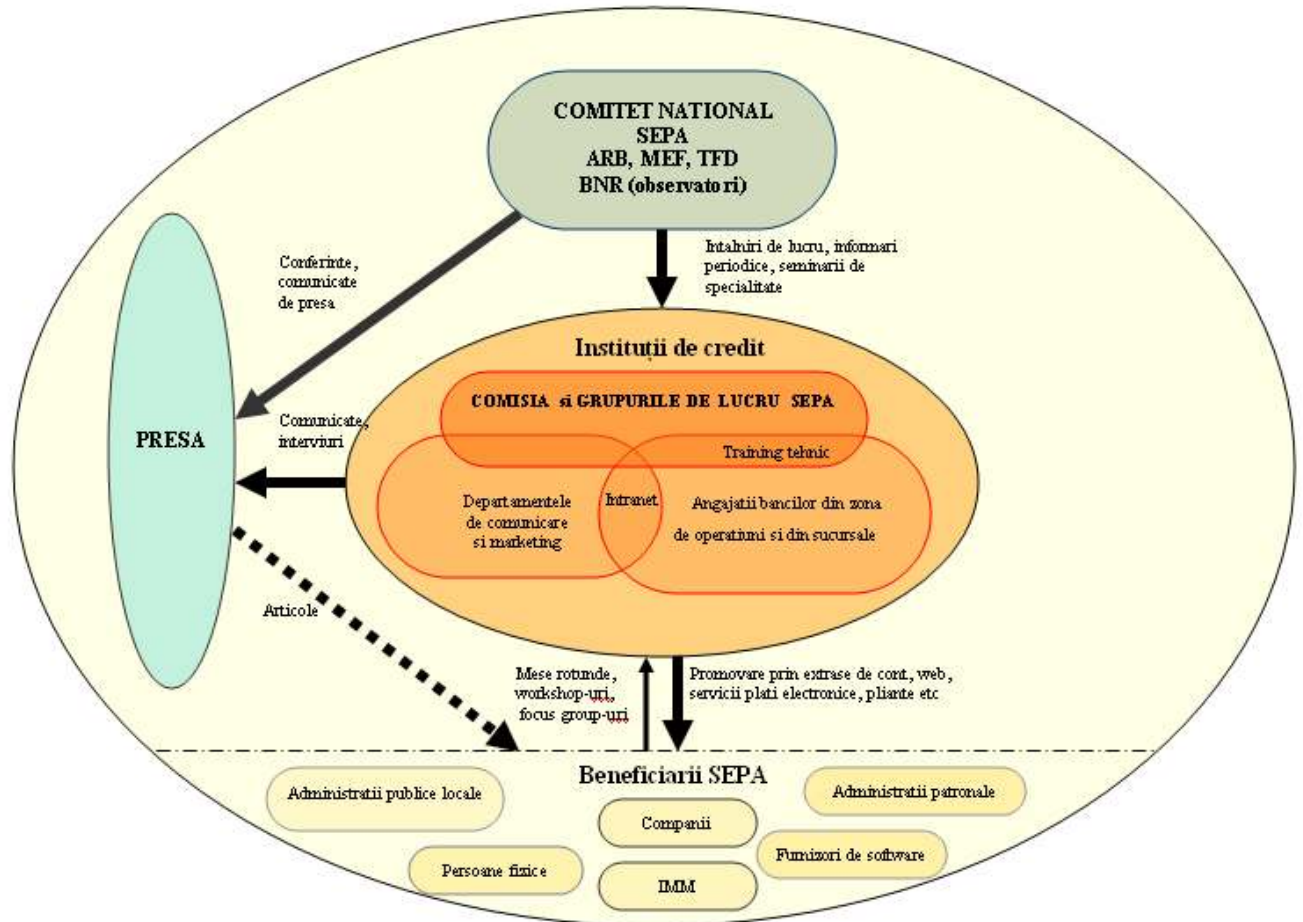
- Conștientizarea și informarea instituțiilor de credit și a clienților acestora asupra proiectului SEPA;
- Clarificarea viziunii pe termen lung a SEPA, a întregii game de oportunități pe care acest proiect le poate aduce la nivelul economiei naționale și europene;
- Comunicarea beneficiilor pe care le aduce SEPA și a provocărilor pe care le generează pentru beneficiarii proiectului;
- Îmbunătățirea înțelegerii și a cunoașterii publice asupra acțiunilor ce vor fi întreprinse în derularea proiectului și a responsabilităților fiecărei părți implicate;
- Asigurarea transparenței procesului de implementare și a progreselor făcute;
- Furnizarea permanentă de informații actualizate părților implicate.

Strategia de comunicare este destinată următoarelor grupuri de beneficiari ai SEPA:

- Utilizatori finali: consumatori, comercianți, întreprinderi mici și mijlocii, corporații, asociații ale consumatorilor, asociații patronale,
- Furnizori: furnizori de software, operatori, furnizori de servicii de plăți, instituții de credit,
- Sectorul public: administrațiile publice locale, administrații financiare.

Strategia de comunicare la nivel național va fi pusă în practică de Asociația Română a Băncilor, cu sprijinul Băncii Naționale a României, Ministerului Economiei și Finanțelor, TransFonD, prin acțiuni de informare a tuturor participanților asupra implementării SEPA și de comunicare a obiectivelor SEPA, a unor mesaje cheie adaptate fiecărei categorii de participanți.

Fluxul de comunicare în piața bancară este descris în schema de mai jos:



Atingerea obiectivelor propuse privind comunicarea la nivel național pentru proiectul SEPA se realizează prin următoarele acțiuni:

- Crearea unei surse naționale de informare asupra proiectului SEPA și a evoluției sale, pe site-ul Asociației Române a Băncilor - www.infosepa.ro, sursă ce este disponibilă începând cu 01.06.2008;
- Organizarea - cu sprijinul Institutului Bancar Român - a unor programe de pregătire destinate personalului instituțiilor de credit privind proiectul SEPA, noul cadru legal în domeniul plăților și implementarea noilor instrumente de plăți, la nivelul Centralelelor instituțiilor de credit și a sucursalelor din țară ale acestora - o primă sesiune de cursuri a fost organizată în lunile aprilie - mai 2008, vor fi organizate alte sesiuni de cursuri în trimestrul al IV 2008 și vor continua în cursul anului 2009;
- Organizarea - cu sprijinul Institutului Bancar Român - a unor programe de inițiere, instruire și documentare a clienților privind proiectul SEPA, noul cadru legal în domeniul plăților și caracteristicile noilor instrumente de plăți, începând cu trimestrul IV 2008 și în cursul anului 2009;
- Organizarea de conferințe și seminarii cu subiectul SEPA, destinate transmiterii mesajelor cheie către participanții la implementarea SEPA, colaborarea cu organizatori de conferințe pentru organizarea unor manifestări dedicate SEPA:

- Publicarea de articole privind proiectul SEPA în publicații destinate diverselor categorii de beneficiari SEPA - lunar 2008;
- Organizarea de întâlniri ale Asociației Române a Băncilor cu reprezentanții beneficiarilor SEPA, în scopul stabilirii de contacte, pentru implicarea acestora în proiectul SEPA;
- Organizarea de întâlniri ale Băncii Naționale a României cu reprezentanți ai organizațiilor patronale: corporații, comercianți, furnizori de servicii și utilități, pentru identificarea așteptărilor acestora și pentru prezentarea avantajelor pe care SEPA le va aduce acestora;
- Acordarea de interviuri, declarații, comunicate cu tema SEPA, în cotidienele și săptămânalele financiare, emisiuni TV specializate pe piața financiară.

Evenimentele și acțiunile de publicitate SEPA derulate în anul 2007 sunt descrise în Anexa 1.

Evenimentele și acțiunile de publicitate SEPA planificate pentru anul 2008 sunt descrise în Anexa 2.

Un sumar al principalelor acțiuni privind ce vor fi întreprinse în perioada 2009 – 2010 la nivelul comunității bancare din România pentru promovarea SEPA este cuprins în Anexa 3.

2 Informarea și pregătirea clienților pentru migrarea la SEPA

Instituțiile de credit au inițiat deja acțiuni individuale de informare a clienților privind SEPA, obiectivele și implicațiile schemelor SEPA, posibilitățile și oportunitățile de utilizare a acestora, precum și avantajele aduse de noile scheme în ceea ce privește costul și viteza de transfer.

Obiectivele principale de comunicare pe termen scurt sunt informarea și familiarizarea clienților instituțiilor de credit privind serviciile SEPA, precum și promovarea SEPA ca fiind o strategie financiar – bancară națională, care îl privește pe fiecare beneficiar în parte.

Pe termen lung, obiectivele principale sunt sporirea nivelului de încredere a beneficiarilor și crearea și stimularea cererii pentru serviciile SEPA.

Mesajele principale care vor fi adresate beneficiarilor SEPA sunt:

- SEPA este o zonă unică de plăți la nivelul Uniunii Europene, prin care practicile în domeniul plăților sunt uniformizate;
- principalul efect al implementării SEPA va fi reducerea timpului de decontare;
- SEPA va crea condiții pentru accesul la servicii de plăți similare în toată zona UE;
- un alt efect al implementării SEPA va fi uniformizarea comisioanelor;
- implementarea SEPA va duce la utilizarea unor servicii moderne de plată.

La nivelul comunității bancare din România, informarea și pregătirea clienților se va face prin următoarele acțiuni:

- publicarea pe site-ul Asociației Române a Băncilor, în secțiunea destinată SEPA, a unor materiale informative privind caracteristicile și utilizarea noilor instrumente de plăți SEPA;
- organizarea de programe de educare a clienților privind utilizarea instrumentelor SEPA;

- organizarea de întâlniri cu diversele categorii de utilizatori, pentru analiza problemelor ce apar pe parcursul implementării SEPA;
- publicarea de materiale informative privind proiectul SEPA în publicații destinate diverselor categorii de beneficiari SEPA.

3 Informarea publicului de către autoritățile publice

Nu există în prezent un program inițiat de autoritățile publice pentru informarea publicului. Comunitatea bancară va organiza întâlniri cu reprezentanți ai autorităților publice pentru a discuta modalitățile cele mai eficiente în care acestea pot transmite beneficiarilor SEPA informații privind avantajele aduse de implementarea SEPA.

COMITET NAȚIONAL SEPA 16 octombrie 2008

ANEXA 1 - Evenimente / acțiuni de publicitate SEPA derulate în anul 2007

Perioada	Eveniment / Acțiune	Organizator / Responsabil	Detalii
Aprilie 2007	Seminar <i>SEPA, TARGET2, TARGET2 Securities</i> (Banca Națională a României, 23 aprilie 2007)	Banca Națională a României	Obiectiv: Informarea sistemului bancar asupra stadiului proiectelor europene în domeniul infrastructurilor de plăți și decontări în euro: SEPA, TARGET2, TARGET2 Participanți: instituții de credit, Banca Națională a României, Asociația Română a Băncilor, Ministerul Economiei și Finanțelor, TransFonD
Iulie - decembrie 2007	Publicarea unei serii de 5 articole dedicate viitorului plăților în euro și proiectului SEPA în revista Market Watch, distribuită în mediul financiar-bancar și de afaceri	Asociația Română a Băncilor	Scop: Prezentarea proiectului SEPA pentru mediul financiar-bancar și de afaceri: istoric, obiective, componente, organizare, standarde, implicații asupra sistemului bancar românesc
Octombrie 2007	Seminarul <i>SEP, SEPA și băncile din România</i> (Hotel Ramada, Sibiu, 31 octombrie 2007)	TransFonD	Scop: analiza implicațiilor SEPA pentru sistemele de plăți și infrastructurile de compensare și decontare din România Participanți: instituții de credit, Asociația Română a Băncilor, Banca Națională a României, Ministerul Economiei și Finanțelor, TransFonD, furnizori de soluții informatice pentru sisteme de plăți
Noiembrie 2007	Prezentare a proiectului SEPA, a stadiului său și implicațiilor asupra sistemului bancar românesc - în cadrul Forumului Bancar Român (Hotel Marriott, București, 28 noiembrie 2007)	Finmedia, cu sprijinul Asociației Române a Băncilor	Scop: Informare asupra obiectivelor și stadiului proiectului SEPA pentru mediul financiar-bancar și de afaceri Participanți: instituții de credit, Asociația Română a Băncilor, Banca Națională a României, Ministerul Economiei și Finanțelor, TransFonD, reprezentanți ai mediului de

COMITET NAȚIONAL SEPA 16 octombrie 2008

Perioada	Eveniment / Acțiune	Organizator / Responsabil	Detalii
			afaceri
Noiembrie 2007	Prezentare a proiectului SEPA și implicațiilor asupra sistemului bancar românesc - cu ocazia lansării raportului <i>World Payments Report 2007</i> - autori: Cap Gemini, ABN Amro și EFMA (Hotel Hilton, București, 12 noiembrie 2007)	Cap Gemini, cu sprijinul Asociației Române a Băncilor și Institutului Bancar Român	Scop: Informare asupra obiectivelor și stadiului proiectului SEPA pentru mediul financiar-bancar și de afaceri Participanți: instituții de credit, Asociația Română a Băncilor, Institutul Bancar Român, furnizori de soluții IT, consultanți, reprezentanți ai mediului de afaceri

COMITET NAȚIONAL SEPA 16 octombrie 2008

ANEXA 2 - Evenimente / acțiuni de publicitate SEPA planificate pentru 2008

2008	Eveniment / Acțiune	Organizator / Responsabil	Detalii
Ianuarie 2008	Întâlnire a Băncii Naționale a României cu reprezentanții Consiliului Național al Întreprinderilor Mici și Mijlocii (Excellence Business Club, 25 ianuarie 2008)	Banca Națională a României	Scop: Prezentarea stadiului proiectului SEPA în Uniunea Europeană și în România și a beneficiilor SEPA pentru întreprinderile mici și mijlocii; implicarea acestora în proiectul SEPA
Februarie-decembrie 2008	Continuarea seriei de articole dedicate proiectului SEPA în revista Market Watch, distribuită în mediul financiar-bancar și de afaceri	Asociația Română a Băncilor	Scop: Informare asupra evoluției proiectului SEPA pentru mediul financiar-bancar și de afaceri: istoric, obiective, componente, organizare, standarde, implicații asupra sistemului bancar românesc; beneficiile implementării SEPA pentru corporații, consumatori, administrații publice
Aprilie 2008	Seminar de prezentare SEPA, adresat clienților, asociațiilor patronale, administrațiilor publice locale (Institutul Bancar Român, 15 aprilie 2008)	Asociația Română a Băncilor și Institutul Bancar Român	Scop: Informare asupra obiectivelor, componentelor și stadiului proiectului SEPA pentru clienții băncilor, inițierea dialogului cu clienții, constituirea Forumului Național SEPA Participanți: instituții de credit, Asociația Română a Băncilor, Banca Națională a României, Ministerul Economiei și Finanțelor, TransFonD, clienți, asociații patronale, administrații publice locale
Mai 2008	Conferința SEPA - Concepte și realizări (Hotel Marriott, București, 9 mai 2008)	Finmedia, cu sprijinul Asociației Române a Băncilor	Scop: Informare asupra obiectivelor, componentelor și stadiului proiectului SEPA pentru mediul de afaceri, furnizori de soluții IT, de infrastructuri, consultanți Participanți: instituții de credit, Asociația Română a Băncilor, Banca Națională a României, Ministerul Economiei și Finanțelor, TransFonD,

COMITET NAȚIONAL SEPA 16 octombrie 2008

2008	Eveniment / Acțiune	Organizator / Responsabil	Detalii
			reprezentanți ai mediului de afaceri
Mai 2008	Întâlnire a Băncii Naționale a României cu reprezentanții ai organizațiilor patronale: corporații, comercianți, furnizori de servicii și utilități	Banca Națională a României	Scop: Prezentarea stadiului proiectului SEPA în Uniunea Europeană și în România și a beneficiilor SEPA pentru companii; implicarea acestora în proiectul SEPA
Mai 2008	Publicare material SEPA - revista Piața Financiară, destinată mediului financiar-bancar și de afaceri	Asociația Română a Băncilor	Scop: Prezentarea stadiului proiectului SEPA în Uniunea Europeană și în România
Iunie - Octombrie 2008	Întâlniri ale Asociației Române a Băncilor cu reprezentanții ai corporațiilor, ai consumatorilor, cu organizațiile patronale și administrațiile publice locale	Asociația Română a Băncilor	Scop: Stabilirea de contacte cu clienții băncilor, cu asociațiile consumatorilor, asociațiile patronale, administrațiile publice locale, pentru implicarea acestora în proiectul SEPA
Octombrie 2008	Seminar SEPA - evaluarea stadiului implementării SEPA în România	Asociația Română a Băncilor	Scop: Evaluarea stadiului implementării SEPA în România, a acțiunilor care trebuie întreprinse în continuare Participanți: instituții de credit, Asociația Română a Băncilor, Banca Națională a României, Ministerul Economiei și Finanțelor, TransFonD
Noiembrie 2008	Forumul Național SEPA (Institutul Bancar Român)	Asociația Română a Băncilor	Participanți: Asociația Română a Băncilor, Banca Națională a României, Ministerul Economiei și Finanțelor, corporații, asociații patronale, administrații publice locale

ANEXA 3 - Măsurile planificate pentru anul 2009-2010 în cadrul strategiei de comunicare SEPA

Perioada	Acțiune	Responsabil	Detalii
15-31 ianuarie 2009	Întâlnire BNR / ARB cu instituțiile de credit	BNR / ARB / Instituțiile de credit	Analiza stadiului implementării proiectului SEPA, stabilirea mijloacelor de comunicare a instituțiilor de credit (pliante, afișe on-line, completarea site- ului dedicat SEPA, ca sursa națională de informare) și instruirea personalului aferent
Ianuarie – februarie 2009	Pregătirea documentației pentru comunicarea internă (1)	BNR / ARB / Instituțiile de credit	Beneficii, calendar SEPA, accent pe SEPA Credit Transfer
Februarie 2009	Comunicarea internă în cadrul fiecărei instituții de credit	Instituțiile de credit (Departamentele de Comunicare)	Intranet, publicații interne
Februarie 2009	Pregătirea documentației pentru training-ul tehnic	BNR / ARB / Instituțiile de credit	
Februarie 2009	Informarea directorilor regionali și a directorilor sucursalelor	Instituțiile de credit (Comitetele SEPA)	Sesiuni de training tehnic în cadrul fiecărei instituții de credit (<i>“train the trainers”</i>)
Februarie 2009	Instruirea personalului operațional	Instituțiile de credit (directorii regionali, directorii sucursalelor)	Sesiuni de instruire tehnică pentru diseminarea informației (instruirea va avea loc intern, în fiecare instituție de credit)
Februarie 2009	Finalizarea materialelor de informare	BNR / ARB / Instituțiile de credit (Departamente Comunicare, Marketing)	Pliante, afișe, informații on-line
Februarie 2009	Identificarea unor parteneriate media*	BNR / ARB, cu ajutorul instituțiilor de credit	Ziare, publicații on-line, posturi de televiziune și on-line
Februarie 2009	Promovare SEPA pe site-urile instituțiilor de credit	Instituțiile de credit	Informații publicate pe site- urile proprii, link la site-ul SEPA ARB, etc.
Februarie 2009	Informarea publică oficială referitor la programul SEPA	BNR / ARB, instituțiile de credit	Conferință de presă, comunicat de presă
Februarie – iunie 2009	Informări cu privire la derularea implementării SEPA	BNR / ARB, instituțiile de credit	Comunicate de presă, on-line, prezentări directe, prezența la anumite emisiuni TV, evenimente (seminarii, programe de pregătire)
Octombrie 2008	Reactivarea parteneriatelor media	BNR / ARB, cu ajutorul instituțiilor de	Ziare, publicații on-line, posturi de televiziune

COMITET NAȚIONAL SEPA 16 octombrie 2008

Perioada	Acțiune	Responsabil	Detalii
		credit	
Octombrie–noiembrie 2009	Pregătirea documentației pentru comunicarea internă (2) – beneficii SEPA Direct Debit, stadiul proiectului	BNR / ARB / Instituțiile de credit	
Octombrie 2009	Pregătirea documentației pentru training-ul tehnic	BNR / ARB / Instituțiile de credit	
Octombrie 2009	Diseminarea informațiilor către managerii de departamente, divizii și sucursale	Instituțiile de credit (Comitetele SEPA)	Sesiuni de training tehnic în cadrul fiecărei instituții de credit (<i>“train the trainers”</i>)
Noiembrie 2009	Comunicarea internă în cadrul fiecărei instituții de credit	Instituțiile de credit (Departamentele de Comunicare)	Intranet, publicații interne
Noiembrie 2009	Instruirea personalului bancar	Instituțiile de credit (directorii regionali, directorii sucursalelor)	Sesiuni de instruire tehnică pentru diseminarea informației (instruirea va avea loc intern, în fiecare instituție de credit)
Noiembrie 2009	Finalizarea materialelor de informare	BNR / ARB / Instituțiile de credit (Departamente Comunicare, Marketing)	Pliante, afișe, informații on-line
Noiembrie 2009	Informarea publică oficială referitor la SEPA Direct Debit	BNR / ARB, instituțiile de credit	Conferință de presă, comunicat de presă
Pe parcursul anului 2010	Informări cu privire la derularea implementării SEPA și pregătire pentru SEPA Carduri	BNR / ARB, instituții de credit	Comunicate de presă, on-line, prezentări directe, prezența la anumite emisiuni TV, evenimente (seminarii, programe de pregătire)
2010 (TBD)	Informare publică oficială referitor la SEPA Carduri	BNR / ARB, instituții de credit	Conferință de presă, comunicat de presă
Ian 2009 – dec 2010	Monitorizarea etapizată a comunicării	BNR / ARB, instituții de credit	Vizibilitate în presă, feedback în mediul on-line, stocuri materiale tipărite