

# COD DE BUNE PRACTICI BANCARE ÎN RELAȚIA CU DEBITORII CONSUMATORI

Document lansat in consultare publică  
până la finele lunii ianuarie 2018

Sugestiile sau propunerile pot fi trimise fie direct in secțiunea de Consultare Publică a site-ului [www.cpbr.ro](http://www.cpbr.ro), fie la adresa de e-mail [consultare@cpbr.ro](mailto:consultare@cpbr.ro)

## PREAMBUL

Dinamica dezvoltării economice a ultimilor 15 ani și diversificarea serviciilor financiare într-o piață din ce în ce mai competitivă a avut efecte pozitive și pentru standardul de viață al populației, permițând consumatorilor români să își materializeze planurile de a avea o locuință proprie, sau de a achiziționa bunuri de folosință îndelungată.

Totuși, astfel cum agenților economici sau instituțiilor de credit nu le poate oferi nimeni garanții că vor rămâne la adăpost de influența factorilor externi negativi (crize financiare regionale sau globale, schimbări bruște de politici economice sau fiscale etc.) din păcate, există și situații când în procesul materializării unor astfel de dorințe ale debitorilor consumatori de bună credință apar situații neprevăzute – unele chiar extreme – ce pot afecta inclusiv capacitatea acestora de a-și onora obligațiile față de creditori.

De-a lungul timpului, instituțiile de credit au dezvoltat și propus soluții debitorilor consumatori aflați în astfel de situații dificile. Unele dintre acestea sunt cunoscute, altele sunt mai puțin cunoscute. Tocmai de aceea, considerăm ca după o perioadă de discuții publice intense și uneori controversate privind astfel de situații, instituțiile de credit trebuie să fie proactive în a evidenția măsurile pe care deja le adoptă și pe care le au în vedere și în viitor, precum și în a comunica angajamentul asumat de a trata cu toată seriozitatea clienții aflați în reală dificultate.

Astfel, ținând cont de considerentele de mai sus, noi, Băncile semnatare ale acestui document, ne-am angajat să aderăm la acest set comun de principii și bune practici bancare, structurate sub forma unui Cod, cu dorința de a asigura o mai bună relație între instituțiile de credit, acționând în calitate de creditori, și clienți, în calitate de consumatori.

Fără a-și propune să identifice măsuri comune de ordin comercial, acest cod de bune practici conține atât măsuri de sprijinire a clienților ce se confruntă cu situații generate de dificultăți financiare, în vederea depășirii acestora, cât și principii de prevenire a situațiilor de neplată a creditelor.

Cu speranța unui schimb de idei cât mai obiectiv și mai constructiv cu factorii interesați (autorități, organizații pentru protecția consumatorilor, instituții internaționale, reprezentanți ai sistemului bancar din România), am decis să supunem acest Cod de Bune Practici consultării publice pentru o perioadă de șase luni, anume până la finele lunii ianuarie 2018.

Sperăm că acesta va fi însușit, în perioada următoare, de cât mai multe instituții de credit.

## CUPRINS

SCOPUL CODULUI	....5
TERMENI UTILIZAȚI	....5
PRINCIPII DE CONDUITĂ	
Capitolul 1 - Cazurile de Dificultate de plată	....6
Capitolul 2 - Cazurile sociale	....8
COLABORAREA CU DEBITORUL	....9
CREDITAREA RESPONSABILĂ	...10

## SCOPUL CODULUI

Acest Cod are în vedere definirea unui cadru general de conduită a Băncilor în relația cu debitorii aflați într-o situație de Dificultate de plată sau în privința cărora este iminentă apariția unei asemenea situații, precum și în relația cu Debitorii reprezentând Cazuri sociale, fără însă a își propune identificarea unor soluții generalizate, aplicabile pentru toți Debitorii și pentru toate situațiile care pot să apară în practică.

În concret, pornind de la principiile generale reflectate în acest Cod, fiecare Bancă va realiza o analiză punctuală a fiecărui caz în parte și va aplica soluții individuale, adaptate la circumstanțele specifice ale Debitorului și conforme cu dispozițiile legale în vigoare.

## TERMENI UTILIZAȚI

În cadrul acestui Cod, termenii folosiți au următoarele semnificații:

**Bancă** – desemnează oricare dintre instituțiile de credit care aderă la principiile acestui Cod.

**Debitor** – desemnează un consumator, client al unei Bănci, care a contractat unul sau mai multe credite de la Banca respectivă și care, cu bună-credință, a manifestat disponibilitate (i) de a pune la dispoziția Băncii documente și informații care dovedesc Dificultatea de plată sau faptul că reprezintă un Caz social și (ii) de a identifica, împreună cu Banca, o soluție adecvată pentru situația sa particulară.

**Dificultate de plată** – desemnează situația unui Debitor care are o situație financiară depreciată semnificativ față de momentul încheierii contractului/contractelor de credit și nu dispune de active suficiente prin a căror valorificare să poată asigura rambursarea creditului/creditelor, fără deteriorarea severă a condițiilor de viață ale sale și ale membrilor familiei sale. O asemenea depreciere poate fi generată, de exemplu, de pierderea locului de muncă, de diminuarea semnificativă a veniturilor și/sau creșterea simultană a obligațiilor de plată aferente creditelor (inclusiv din cauza fluctuației cursului valutar, ratei dobânzii etc.).

**Caz social** – desemnează situația acelor Debitori, definiți ca atare în normele interne ale Băncii, aflați în Dificultate de plată sau în privința cărora este iminentă apariția Dificultății de plată, intervenită ca urmare a unor evenimente excepționale în plan personal și/sau financiar, atât în cazul debitorului, cât și/sau în cazul unui membru al familiei acestuia (de exemplu: decesul, dobândirea unei afecțiuni grave sau incurabile, pierderea parțială sau totală a capacității de muncă) și având o asemenea severitate încât Banca, în conformitate cu normele sale interne, poate adopta măsuri excepționale în vederea sprijinirii respectivilor Debitori.

## PRINCIPII DE CONDUITĂ

### *Capitolul 1 - Cazurile de Dificultate de plată*

Băncile vor avea în vedere, în tratarea situațiilor de Dificultate de plată, principii de conduită în relația cu Debitorii, precum, dar fără a se limita la:

#### **1.1. Implementarea unor măsuri preventive precum:**

*1.1.1. identificarea într-o fază cât mai timpurie a situației de Dificultate de Plată sau a iminenței apariției unei astfel de situații de Dificultate de Plată;*

*1.1.2. abordarea cu maximă rapiditate și disponibilitate a situațiilor intempestive cu impact imediat asupra capacității de rambursare a Debitorului;*

*1.1.3. colaborarea eficientă cu Debitorul în diferite situații sau etape de derulare ale contractului de credit, în vederea identificării unor soluții rezonabile pentru ambele părți contractante de natură a preveni acumularea de restanțe, declararea scadenței anticipate și/sau declanșarea executării silită, raportate însă la capacitatea de rambursare – actuală și previzionată – a Debitorului;*

#### **1.2. Identificarea și aplicarea celor mai potrivite soluții pentru gestionarea situației specifice a Debitorului**

Fiecare Bancă va realiza o analiză punctuală a fiecărui caz în parte și va propune soluții individuale/particularizate raportat la circumstanțele specifice ale Debitorului.

În acest sens, se vor avea în vedere:

*1.2.1. abordarea cu atenție, responsabilitate și deschidere a fiecărui caz de Dificultate de plată;*

*1.2.2. analiza unei palete cât mai largi de opțiuni pentru soluționarea situației Debitorului, ținând cont, printre altele, de aspecte precum:*

- veniturile debitorului și ale soțului/soției, respectiv gradul de certitudine al acestora;

- gradul de îndatorare total al debitorului și al familiei acestuia;
- patrimoniul debitorului și al soțului/soției, respectiv starea/destinația bunurilor imobile din patrimoniu;
- circumstanțele familiale ale debitorului (ex. stare civilă, persoane în întreținere);
- posibilele efecte (ex. costuri suplimentare) pe care trebuie să le suporte Debitorul în urma sau în legătură cu implementarea soluției (ex. onorarii notariale, cheltuieli de înregistrare a unor modificări în registrele de publicitate);
- istoricul colaborării cu Debitorul și comportamentul de plată a acestuia;
- valoarea și structura garanțiilor;
- informațiile rezultate în urma verificărilor efectuate de către bancă în bazele de date centralizate (de exemplu: Biroul de Credit, Buletinul Insolvenței, Recom, ANAF).

*1.2.3. aplicarea unor soluții conforme cu dispozițiile legale și cu cadrul normativ intern al Băncii, viabile și adecvate Debitorului, putând fi avute în vedere, printre altele soluții precum:*

- prelungirea duratei contractului de credit;
- schimbarea tipului contractului de credit;
- modificarea datelor de scadență ale obligațiilor de plată ale Debitorului;
- amânarea, totală sau parțială, pentru o anumită perioadă de timp, a obligațiilor de plată ale Debitorului;
- ajustarea, pentru o anumită perioadă de timp, a structurii de costuri a contractului de credit;
- modificarea nivelului și/sau tipului ratei de dobândă;
- modificarea valutei contractului în moneda în care Debitorul își realizează veniturile, utilizând cursul de schimb valutar de la data realizării modificării;
- consolidarea mai multor contracte de credit;
- acordarea dreptului de vânzare a bunului imobil ipotecat direct de către Debitor (vânzare voluntară), urmată de rambursarea anticipată, totală sau parțială a creditului garantat cu respectivul bun, utilizând integral - însă în limita valorii totale a sumelor datorate Băncii - fondurile obținute în urma procesului de valorificare a garanției.

### **1.3. Comunicarea cu Debitorul va fi:**

*1.3.1. proactivă și accesibilă, atât ca limbaj și continut, cât și ca mediu de comunicare, pe toată perioada de derulare a contractului de credit. În acest sens:*

- Banca va proceda la contactarea Debitorului în cazul constatării unei întârzieri de plată de mai mult de 30 de zile în scopul:
  - identificării cauzelor apariției întârzierii de plată și a înțelegerii situației specifice a Debitorului;

- furnizării de informații complete privind situația la zi a plăților/ întârzierilor de plată, respectiv în privința posibilelor consecințe legate de persistența și/sau amplificarea întârzierilor de plată;
- identificării celor mai potrivite soluții pentru achitarea obligațiilor de plată/ sprijinirea Debitorului, în vederea evitării procesului de executare a garanțiilor reale și/sau personale.
- Banca va furniza Debitorului, în mod clar și într-un limbaj simplu:
  - Informații cu privire la importanța cooperării Debitorului cu Banca pentru a rezolva situația de Dificultate de plată;
  - Informații cu privire la consecințele neefectuării plăților, inclusiv cu privire la acumularea dobânzilor penalizatoare și efectele declarării scadenței anticipate, respectiv a declanșării procedurilor de executare silită;
  - Informații cu privire la drepturile și obligațiile Debitorului, așa cum sunt menționate în prevederile legislației în vigoare și reflectate în documentația contractuală.

*1.3.2. adecvată și proporțională cu nevoia de informații, inclusiv în cazul în care Banca mandatează o terță parte să păstreze legătura cu Debitorul.*

## PRINCIPII DE CONDUITĂ

### Capitolul 2 - Cazurile sociale

Băncile vor avea în vedere, în tratarea Cazurilor sociale, următoarele principii de conduită în relația cu Debitorii:

#### **2.1. Implementarea unor măsuri precum:**

*2.1.1. abordarea cu atenție, responsabilitate, disponibilitate și discreție a Cazurilor sociale de îndată ce Debitorul informează justificat Banca privind situația severă în care se găsește sau cu care ar urma să se confrunte;*

*2.1.2. colaborarea eficientă cu Debitorul în vederea documentării situației excepționale în care acesta se găsește.*

#### **2.2. Identificarea celor mai potrivite soluții pentru sprijinirea Cazurilor sociale; Se vor avea în vedere:**

*2.2.1. analiza unei palete cât mai largi de opțiuni pentru sprijinirea Debitorului, ținând cont de particularitățile Cazului social și de circumstanțele concrete în care Debitorul se găsește;*

*2.2.2. aplicarea unor soluții, conforme cu dispozițiile legale, viabile și adecvate Debitorului, putând fi avute în vedere fie una sau mai multe dintre măsurile prevăzute la pct. 1.2.2 de mai sus, sau aplicarea unor măsuri excepționale, cum ar fi stoparea/ renunțarea la calcularea unor costuri aferente creditului sau chiar reducerea datoriei.*



## 2.3. Comunicarea cu Debitorul va fi:

2.3.1. *proactivă și accesibilă, atât ca limbaj cât și din punct de vedere al conținutului;*

2.3.2. *adecvată și proporțională cu nevoia de informații*

# COLABORAREA CU DEBITORUL

Eficacitatea demersurilor Băncilor pentru gestionarea situațiilor de **Dificultate de plată** și a **Cazurilor sociale** este influențată, în bună măsură, de calitatea cooperării cu Debitorii.

Pentru gestionarea cu succes a situațiilor de **Dificultate de plată** și a **Cazurilor sociale**, Debitorii sunt încurajați să adreseze proactiv situațiile/ modificarea situației de viață cu care se confruntă, să răspundă cu promptitudine solicitărilor Băncii, în special, în ceea ce privește furnizarea de informații relevante și corecte pentru soluționarea cazului, inclusiv informații despre situația lor financiară, și să manifeste deschidere pentru discutarea diverselor soluții propuse de către Bancă.

În același timp, Debitorii sunt încurajați să solicite clarificări de la personalul Băncii sau de la o terță parte specializată, ori de câte ori consideră că informațiile primite din partea Băncii sunt neclare sau ambigue sau că soluțiile oferite de către Bancă și/sau recomandările acesteia nu răspund situației sale specifice.

De asemenea, în măsura în care un Debitor consideră oportun, se poate adresa Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor din Domeniul Bancar (CSALB - [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro)), astfel încât un conciliator independent și imparțial, analizând interesele, cerințele și punctele de vedere ale ambelor părți, să încerce să identifice o soluție reciproc acceptabilă atât pentru Client cât și pentru Bancă.

## CREDITAREA RESPONSABILĂ

În vederea limitării consecințelor pe care Dificultățile de plată le generează atât pentru Debitori cât și pentru creditori, Băncile vor urmări aplicarea unui cadru de creditare responsabilă, care cuprinde, printre altele:

- furnizarea unui produs adecvat profilului fiecărui Debitor, atât ca structură, cât și ca grad de complexitate,
- informarea corespunzătoare a Debitorului, încă din etapa precontractuală, cu privire la:
  - drepturile și obligațiile ce decurg din contractul de credit;
  - riscurile asumate de către Debitor prin semnarea contractului de credit, inclusiv cele referitoare la:
    - variația dobânzii;
    - fluctuația cursului valutar;
    - pierderea locului de muncă;
    - diminuarea veniturilor familiei;
- informarea Debitorului, pe parcursul derulării contractului, asupra modificării oricaror elemente relevante în legătură cu derularea creditului, în conformitate cu cerințele legale și/ sau contractuale aplicabile.
- încurajarea clientului pentru o planificare financiară solidă a veniturilor și cheltuielilor.

Băncile care au aderat deja la principiile acestui Cod sunt următoarele:

*iulie 2017*

*Banca Comerciala Romana, Bancpost, ING Bank,  
Raiffeisen Bank, UniCredit Bank*

