
Codul de buna practica al PCIFN

Preambul

Acest Cod de Bune Practici (denumit in cele ce urmeaza *Codul*) referitor la creditul de consum la distanta isi propune sa descrie standardul model de buna practica pentru membrii Patronatului Creditului IFN (denumit in cele ce urmeaza *PCIFN*). Codul este un document generat prin vointa membrilor PCIFN si constituie un model in practica creditorului ce raspunde cerintelor legislative in domeniul protectiei consumatorului de servicii financiare precum si conformitatii legislative in domeniu.

Codul este publicat de **PCIFN, organizatie patronala** nonguvernamentala constituita in temeiul prevederilor Legii Dialogului Social nr. 62/2011 la data de 22 Iunie 2016, inregistrata in Registrul Special de la grefa Judecatoriei Sectorului 2 Bucuresti, sub numarul 1/11.07.2016.

Statutul de membru al PCIFN, precum si respectarea principiilor acestui Cod sunt stari de fapt nascute strict pe baza voluntara, iar principiile acestui Cod nu trebuie intelese ca o inlocuire a obligatiilor legislative, ci ca un model pe care PCIFN il recomanda membrilor sai si il face public, spre stiinta, consumatorului de servicii financiare la distanta.

Aderarea la Cod este o intentie a PCIFN de a se asigura ca membrii sai livreaza servicii financiare de creditare la distanta, la standarde inalte si in deplin respect pentru legislatia privind protectia consumatorului si legislatia privind activitatea de creditare in Romania si Uniunea Europeana. Membrii

semnatari ai Codului aleg voluntar sa afiseze logoul PCIFN ca simbol ce indica aderarea si asumarea prezentului Cod.

Disciplina in practica membrilor PCIFN este un factor important, a carui incalcare poate genera sanctiuni in concordanta cu prevederile Statutului PCIFN, care devine astfel un garant al respectarii principiilor prezentului Cod atat pentru membrii sai, cat si pentru consumatorii de servicii financiare de creditare la distanta.

Articolul 1. Piata de profil

Principalul produs caruia i se adresează acest Cod este **creditul de consum la distanta**, intelegand prin acesta, acea categorie de credit ofertată prin solutii la distanta (telefon, online, web etc.), pe termen scurt, pe care consumatorul intelege să le ramburseze in baza relatiei contractuale cu creditorul, la nivelul principalului si a dobanzii asupra careia au agreeat de comun acord.

Articolul 2. Principii in relatia cu Consumatorul Client

2.1 Consumatorul Client trebuie informat asupra faptului că desi Codul este publicat de către PCIFN, **fiecare creditor - Membru semntar - are rolul său si propria responsabilitate in aplicarea acestuia**. Prin urmare, este de la sine inteles faptul că membrii PCIFN vor respecta in relatia cu Consumatorul Client urmatoarele **principii**:

- A. Ofertare in deplina transparentă;
- B. Prezentarea informatiilor precontractuale si contractuale in termeni accesibili Consumatorului;

- C. Prezentarea informatiilor corect si fara ambiguitati;
- D. Prestarea serviciilor in deplinatatea lor;
- E. Disponibilitate pentru consilierea in domeniu pentru Consumator, la cererea acestuia incepand cu faza precontractuala (de ofertare);
- F. Contractare in conformitate cu legislatia de resort in vigoare la data semnarii contractului;
- G. Prezentarea transparenta, corecta si completa a costurilor creditului;
- H. Creditare responsabila, inclusiv prin prezentarea consecintelor asumate de catre Client prin contractarea creditului.

2.2 In sensul prezentului Articol 2, **Consumatorul / Clientul** este *“persoana fizică ce acționează în scopuri care se află în afara activității sale comerciale sau profesionale”*, in timp ce **Clientul** este consumatorul care a luat decizia de a semna un contract de credit.

2.3 Prin **contract de credit** se intelege acel tip de *“contract prin care un creditor acordă, promite sau stipulează posibilitatea de a acorda unui Consumator un credit sub formă de amânare la plată, împrumut sau alte facilități financiare similare, cu excepția contractelor pentru prestarea de servicii în mod continuu sau pentru furnizarea de bunuri de același fel, atunci când Consumatorul plătește pentru asemenea servicii sau bunuri în rate, pe durata furnizării lor.”*

2.4 Prin **costul total al creditului pentru Consumator** se intelege *“toate costurile, inclusiv dobânda, comisioanele, taxele și orice alt tip de costuri pe care trebuie să le suporte Consumatorul în legătură cu contractul de credit și care sunt cunoscute de*

către creditor, cu excepția taxelor notariale; costurile pentru serviciile accesorii aferente contractului de credit, în special primele de asigurare, sunt incluse dacă încheierea contractului de servicii este obligatorie pentru obținerea creditului însuși sau pentru obținerea acestuia în concordanță cu clauzele și condițiile prezentate”

2.5 Prin **creditor** se intelege acea *“persoană juridică, inclusiv sucursalele instituțiilor de credit și a instituțiilor financiare nebankare din străinătate care desfășoară activitate pe teritoriul României, care acordă sau se angajează să acorde credite în exercițiul activității sale comerciale sau profesionale”*. Semnatarii prezentului Cod sunt creditorii de tipul institutiilor financiare nebankare ce desfasoara activitate in Romania.

Articolul 3. Responsabilitatea Membrilor

Fiecare Membru semnatat va:

- A. Respecta prevederile prezentului Cod;
- B. Respecta legislatia privind activitatea de creditare asa cum este ea prezentata in Legea 93/2009 privind institutiile financiare nebankare, cu toate normele secundare de aplicare, in Ordonanta de Urgenta a Guvernului 50/2010 privind contractele de credit pentru Consumatori, precum si in orice reglementari legislative sau ale autoritatii de reglementare, primare sau secundare, referitoare la activitatea de creditare intrate in vigoare ulterior adoptarii Codului;
- C. Coordona activitatea zilnica pe principii sanatoase de guvernanta corporativa;
- D. Asigura pregatirea profesionala adecvata a personalului de specialitate si in concordanta cu principiile acestui Cod;

- E. Raporta PCIFN orice situatii ivite in practica IFN-urilor care, in relatia cu Consumatorul Client, nu respecta prevederile Codului;
- F. Raporta PCIFN orice comportament neadecvat al altor creditori, membri sau nu, pentru a evita si gestiona in consecinta riscul reputational al PCIFN;
- G. Oferi colaborare deplina PCIFN pe orice teme legate de respectarea si implementarea Codului si a legislatiei in domeniu;
- H. Oferi o copie gratuita a acestui Cod (in format fizic sau electronic), spre informare, Consumatorilor Clienti;
- I. Afisa pe site-ul propriu Codul in format electronic.

Articolul 4. Creditul la distanta

4.1. Publicitatea produsului

Fiecare membru al PCIFN, semnatar potrivit propriei vointe exprimata liber si nevi-ciata, al acestui Cod, va respecta urmatoarele recomandari in politicile de vanzare si de publicitate a creditului la distanta:

- A. Publicitatea produsului va transmite transparent oferta reala, va fi rezonabila, conforma cu dispozitiile legale in materie si formulata in termeni clari, accesibili si in concordanta cu realitatea;
- B. Textul publicitar nu trebuie sa contina termeni si expresii care ar putea crea confuzie Consumatorului, indiferent de forma sa de diseminare catre conumatori (scrisa, audio si/sau video);
- C. Politicile de publicitate si ofertare sunt conforme cu legislatia aplicabila in domeniu si ofera Clientului surse

de informare si educare despre produs;

4.2. Vanzarea la sediul IFN

Membrii pot oferta si contracta credite de consum si la sediul si/sau punctele de lucru legal inregistrate, cu respectarea prevederilor prezentului Cod.

4.3. Vizitele la domiciliul Clientului

Aceste vizite vor avea loc doar cu acordul Consumatorului Client si in baza normelor interne ale Membrului care le realizeaza. Normele interne vor cuprinde necesitatea obtinerii unui acord prealabil pentru acces la domiciliul Consumatorului Client, obligatia de legitimare a reprezentantului creditorului si de prezentare a unei delegatii de reprezentare.

4.4. Cereri de creditare neaprobat

4.4.1 Semnatarii Codului trebuie sa prezinte o atitudine transparenta, cordiala, respectuoasa si deschisa in relatia cu Consumatorii ale caror solicitari de creditare nu se aproba.

4.4.2 Membrii semnatari trebuie sa implice in relatia cu Consumatorii un angajat responsabil, bine pregatit profesional, care sa poata explica obiectiv motivul care sta la baza refuzului cererii Consumatorului. In situatia in care refuzul are la baza informatii oferite de agentii de tipul biroului de credit, Consumatorul trebuie informat in consecinta.

4.4.3 In aceste situatii, numele agentiei care a oferit informatia trebuie transmis Consumatorului, in cazul in care acesta solicita informatia. Discriminarea pe orice criterii (gen, religie, etnie, rasa etc) este interzisa.

4.5. Creditarea responsabilă. Solvabilitatea Clientului și comunicarea adecvata pentru determinarea acesteia

4.5.1 Creditorul IFN este obligat, în evaluarea solvabilității potențialului Client, să parcurgă o analiză proporționată și în conformitate cu reglementările în vigoare, astfel încât oferta de creditare să fie adaptată situației financiare reale a Consumatorului. În cererea de informații pentru evaluarea bonității potențialului Client, creditorul IFN se va asigura că terminologia folosită este una simplificată și care poate fi înțeleasă de către acesta fără echivoc.

4.5.2 Consumatorul este îndreptățit să fie informat, la cerere, asupra motivelor ce stau la baza formulării cererii de informații în vederea analizei solvabilității sale, cu scopul oferirii unui credit adecvat capacității sale de rambursare la termen.

4.6. Documentația de creditare; termene și condiții contractuale

4.6.1 Membrii semnătari ai prezentului Cod, declară că toate termenele și condițiile precontractuale și contractuale vor fi menținute în conformitate cu prevederile legislației în vigoare (enumerare nelimitativă OUG 50/2010, Directiva Creditului de Consum etc).

4.6.2 Membrii semnătari vor acorda o atenție deosebită informării cât mai transparente a Consumatorului despre produsul de creditare la distanță, consilierii acestuia la cerere, oferirii documentelor în copie gratuită și soluționării cererilor Consumatorului cu privire la stadiul contractului în timp rezonabil.

4.6.3 Aceleași principii vor fi respectate în cazul cererii Consumatorilor de a primi

informații despre contractul lor de credit și despre posibilitatea de prelungire sau restructurare a creditului.

4.6.4 Semnatarii prezentului Cod vor oferi asistență de specialitate în cazul cererilor de reealonare sau restructurare a creditului și vor oferi informații complete și clare cu privire la riscurile asumate prin reealonarea sau restructurarea creditului și la costurile aferente.

4.6.5 Clientul va fi informat simplu și clar asupra procedurilor creditorului în cazul în care acesta înregistrează întârzieri la plata ratelor creditului și va pune la dispoziția acestuia, spre informare, prezentarea soluțiilor de recuperare a creanțelor la care creditorul poate apela în asemenea situații.

4.6.6 Prin propria voință, exprimată liber și nevicat, Membrii semnătari vor promova, prin puterea exemplului și pe toate căile, limitarea la un nivel rezonabil a tuturor costurilor de creditare, în concordanță cu capacitatea de rambursare a Clientului și cu realitatea economică a contractului de creditare.

Articolul 5. Confidentialitate

Instituțiile financiare nebancale semnătare ale acestui Cod își asumă:

- A. Să păstreze în deplină confidențialitate orice tip de informație despre Consumatorul Client, cu excepția cazurilor în care legea permite sau obligă IFN-ul la raportarea acestor informații către instituții autorizate prin lege;
- B. Să asigure măsurile de securitate necesare pentru procesarea și arhivarea informațiilor personale ale Consumatorului în deplină

confidentialitate si in conformitate cu prevederile legislative;

- C. Sa asigure comunicarea informatiilor personale ale Consumatorului doar catre institutiile abilitate prin lege si sa nu permita fara acordul prealabil al Clientului transmiterea acestora catre agentii de marketing, brokeri si orice alte institutii, altele decat cele prevazute la litera A de mai sus.

Articolul 6. Clienti in dificultate financiara

Principii de relationare cu Clientii aflati in dificultate:

- A. IFN-urile semnatare vor incuraja Clientii aflati in situatii financiare care nu le permit rambursarea la scadenta a creditului si accesoriilor acestuia, sa informeze pe toate caile asupra motivelor de intarziere a platii;
- B. IFN-urile semnatare vor asigura consilierea de specialitate si vor oferi solutii Clientilor aflati in dificultate financiara;
- C. IFN-urile semnatare vor informa Clientii din aceasta categorie asupra solutiilor legale aflate la dispozitia lor, privind posibilitatea declansarii procedurii insolventei persoanelor fizice, precum si asupra consecintelor pe termen mediu si lung ale acestui demers;

In procesul de colectare a datoriilor Consumatorilor clienti, IFN-urile semnatare vor evita orice tip de procedura de colectare care poate fi asimilata hartuirii psihice a Consumatorului. In acest sens, IFN-urile semnatare se vor asigura ca principiile prezentului Cod cu privire la Clientii aflati in dificultate financiara sunt transferate ca obligatie procedurala agentiilor de

colectare catre care se externalizeaza acest serviciu.

Articolul 7. Gestionarea plangerilor si a petitiilor Clientului

7.1 Fiecare Membru semnatar se va asigura ca isi asuma proceduri interne adecvate si in conformitate cu legislatia in vigoare si cu principiile acestui Cod pentru gestionarea petitiilor si plangerilor Clientilor. In acest scop, Membrii vor pune la dispozitia Consumatorilor toate informatiile necesare legate de detaliile de contact si programul *call center*-ului dedicat, al punctelor de vanzare si al oricaror alte locatii ce pot fi accesate *on line* sau fizic de catre Client.

7.2 Fiecare Membru semnatar va informa Clientii asupra posibilitatilor de rezolvare a plangerilor pe cale amiabila si vor aduce la cunostinta acestora procedura de lucru in acest sens, precum si informatii referitoare la dreptul acestora de adresare catre ANPC, CSALB (entitate de solutionare alternativa a litigiilor in domeniul financiar bancar) sau instantelor judecatoresti.

7.2 Procedurile fiecarui IFN semnatar de gestionare a plangerilor si petitiilor vor fi facute publice, spre stiinta Clientilor si spre accesarea cat mai facila. Prin prezentul Cod, semnatarii isi asuma un termen maxim de raspuns la plangerile si petitiile Clientilor de 5 zile lucratoare de la data receptionarii acestora si ofera Consumatorului serviciile PCIFN de interventie in solutionarea plangerilor si de sanctionare a membrilor care nu respecta principiile acestui Cod si prevederile legislative in domeniu.

7.3 Prin procedurile proprii, IFN-urile semnatare isi asuma obligatia de pregatire profesionala continua a personalului implicat

in solutionarea pe cale amiabila a plangerilor si de comunicare cu PCIFN asupra acelor cazuri care necesita interventia Patronatului.

Articolul 8. Conformitate cu principiile Codului

8.1 Membrii semnatori isi asuma obligatia de a face public statutul lor de membri ai PCIFN si de a pune la dispozitia Consumatorului simbolul PCIFN si detaliile de contact ale acestuia.

8.2 Este obligatia membrilor PCIFN, asumata prin vointa proprie, libera si neviciata, sa respecte prevederile prezentului Cod.

8.3 PCIFN va monitoriza conformitatea membrilor sai cu prevederile prezentului Cod.

Articolul 9. Dispozitii tranzitorii

9.1 Fiecare membru PCIFN, in termen de maximum 6 luni de la semnarea prezentului Cod si/sau de la dobandirea calitatii de membru PCIFN (care desfasoara activitate de creditare ofertand produsul de credi de consum la distanta), isi asuma in mod voluntar obligatia de a **implementa/aplica integral si corect dispozitiile Codului de Bune Practici**. Refuzul semnarii si/sau al implementarii/ aplicarii prezentului Cod, reprezinta manifestarea tacita de vointa, de renuntare la calitatea de membru PCIFN.

9.2 Pentru aplicarea in deplina neutralitate a principiilor si scopului prevederilor Articolului 3 al prezentului Cod, membrii PCIFN propun infiintarea, in termen de 6 luni de la semnarea acestuia, a unui Colegiu Consultativ al PCIFN.

9.3 Colegiul Consultativ al PCIFN reprezinta o structura cu caracter nepermanent, fara personalitate juridica, care emite recomandari si opinii ne-obligatorii cu privire

la obiectivele si directiile generale ale conduitei membrilor PCIFN in politica de creditare si in relatia cu Consumatorul debitor.

9.4 Colegiul Consultativ este informat pe orice cale si/sau se poate auto-sesiza asupra incalcarii de catre Membrii semnatori a principiilor de buna practica asumate prin semnarea acestui Cod, procedand conform prevederilor statutare si procedurii de functionare a Colegiului.

9.5 Colegiul Consultativ formuleaza propuneri pentru aplicarea in deplina neutralitate si in respect cu legislatia privind protectia Consumatorului a prevederilor Statutului PCIFN si ale Codului de buna practica privind creditul de consum la distanta.

9.6 Colegiul Consultativ este format din 3 membri, de preferinta reprezentanti ai mediului academic, institutional de resort si ai societatii civile, care nu sunt implicati in nicio maniera - formala sau informala - in activitatea de creditare.

9.7 Calitatea de membru al Colegiului Consultativ este exercitata benevol si cu titlu gratuit - fara remuneratie pentru activitatea desfasurata.

9.8 Membrii Colegiului Consultativ sunt propusi si aprobati prin majoritate simpla de catre Consiliul Director al PCIFN.

9.9 Membrii Colegiului Consultativ stabilesc procedura de functionare - de sine statatoare - a Colegiului si au competenta deplina de a o amenda, spre imbunatatire.

9.10 Mandatul membrilor Colegiului Consultativ este de 3 ani si poate fi reinit fara nicio limitare.