

CODUL DE CONDUITĂ AL ASOCIAȚIEI DE MANAGEMENT AL CREANȚELOR COMERCIALE

Preambul:

Misiunea AMCC este de a-și reprezenta membrii prin modalități specifice, la nivel național și internațional, de a promova și proteja activitatea de management al creanțelor comerciale.

AMCC își va desfășura activitatea, pentru a coopta persoane juridice și fizice implicate în activitatea de management al creanțelor sau de a desfășura activități care fac parte din managementul creanțelor, precum și pentru a deveni un binecunoscut manager al acestei activități. Scopul AMCC este acela de a stabili standarde de calitate în domeniu, de a recomanda metode comerciale, pentru securizarea și garantarea creanțelor, precum și metode de evaluare a solvabilității persoanelor juridice. De asemenea, AMCC va oferi consultanță privind metodele legale și consecințele acestora, în vederea recuperării creanțelor comerciale și a activității specifice managementului creanțelor comerciale, ca parte din activitatea de management.

Toate activitățile AMCC se vor desfășura în conformitate cu prevederile din codul de conduită FENCA:

“Următoarele prevederi sunt destinate asociațiilor naționale de membri FENCA, în vederea indicării procedurilor care trebuie adoptate de către membri. Prevederile nu au fost concepute ca directivă completă pentru asociațiile de membri, pentru a specifica cerințele minime ale asociației naționale pe care membrii acesteia trebuie să le respecte. Sub toate aspectele, asociațiile naționale vor deține propriul cod de conduită, ale căror prevederi le pot depăși pe cele din prezentul cod FENCA.

PREVEDERI

I. Asociațiile naționale și membrii acestora au următoarele obligații:

1. să lucreze în conformitate cu legile și regulamentele din țările în care își desfășoară activitatea.
2. să se conformeze tuturor legilor europene și naționale de protejare a datelor.

II. Asociațiile naționale se vor asigura că:

1. toate chestiunile referitoare la asociații sunt rezolvate rapid și obiectiv.
2. numai agențiile autorizate corespunzător sunt acceptate în asociația acestora.
3. există un cod de practică destinat tuturor membrilor, iar acesta va fi respectat de către toți membrii.
4. există reguli fundamentale privind contactele dintre agențiile membrilor acestora și clienții agențiilor respective.
5. agențiile membrilor vor păstra confidențialitatea tuturor informațiilor referitoare la clienți și debitori.
6. există o procedură de reclamații în cadrul asociațiilor, referitoare la debitori și clienți, iar reclamațiile vor fi examinate rapid și corespunzător.

CALITATEA DE MEMBRU FENCA

Asociațiile de membri vor înainta conducerii FENCA, la cerere, o mostră din codul național de conduită al acestora, însoțită de dovada conform căreia membrii acestora respectă acest cod.

FENCA este Federația Asociațiilor Naționale. Numai asociația națională poate afișa simbolul FENCA, nu și agențiile individuale.”

CAPITOLUL I

Art. 1. Principii generale

Corectitudine și transparență – obiectivul Asociației este acela de a realiza un echilibru perfect între necesitatea protejării clientului și necesitatea de a furniza o economie de credit, în vederea recuperării propriilor debite.

Lansarea afacerilor – există numeroase concepții greșite despre domeniul de recuperare a creditelor. Agențiile de recuperare a creditelor îndeplinesc o funcție vitală, susținând economia națională prin recuperarea unor sume foarte mari de conturi de credit nerambursate pentru clienții acestora din sectorul de finanțe, industrie și sectorul public. În caz contrar, sumele respective ar rămâne nerecuperate, companiile compensând sumele insuficiente prin rate la dobândă.

Conformitate – Asociația se angajează să susțină o etică profesionistă, precum și cele mai înalte standarde în domeniu, acestea fiind aspecte foarte importante pentru economia națională.

Art. 2. Definiții

Conform utilizării din codul de conduită, termenii de mai jos au următoarele sensuri:

- a) **„companie de recuperare a debitelor”** – o companie de profil, care se ocupă cu comercializarea, recuperarea și monitorizarea creanțelor și cu alte servicii suplimentare sau complementare, efectuate pe cont propriu sau în numele clienților acesteia;
- b) **„recuperator de debite”** – un angajat, agent sau altă persoană fizică, ce efectuează activități de recuperare a debitelor, cu autorizație din partea companiei de recuperare a debitelor;
- c) **„activități de recuperare a debitelor”** – acțiuni în temeiul legii, pentru asigurarea plății debitelor scadente de către debitori;
- d) **„debit”** – obligația financiară și non-financiară a debitorului de a furniza un beneficiu;
- e) **„debitor”** – persoană juridică sau fizică, obligată să ofere un anumit beneficiu către o altă persoană juridică sau fizică;
- f) **„creanță”** – dreptul unei părți din cadrul unui raport juridic de a solicita efectuarea unui beneficiu de către cealaltă parte din raportul juridic;
- g) **„consumator”** – o persoană fizică, ce efectuează o acțiune juridică, ce nu are legătură directă cu activitatea profesională sau comercială a persoanei respective; ???
- h) **„parte contractantă”** – o persoană care recomandă unei companii de recuperare să furnizeze servicii de recuperare sau să comercializeze creanțe.

CAPITOLUL II

Art. 3. Principii de comunicare cu debitorul

O companie de recuperare a debitelor trebuie să-și desfășoare toate activitățile și trebuie să mențină în permanență contactul cu debitorul, astfel încât să servească interesele părții contractante și să acționeze conform legii respectând regulile de politețe și drepturile legitime ale debitorului.

Art. 4. Corespondența

a) Corespondența debitorului trebuie trimisă la adresa de domiciliu a acestuia și la o altă adresă unde acesta poate fi contactat, într-un plic sigilat, fără însemnări sau semne pe plic, care să indice faptul că scrisoarea se referă la debitul destinatarului.

b) Restricția de mai sus referitoare la însemnările de pe plic nu este valabilă pentru sigla sau semnele grafice de identificare a companiei de recuperare a debitelor.

c) Prima scrisoare de somație trebuie să conțină descrierea detaliată (sursa debitului, creditorul, emitentul facturii, debitorul primar, data scadenței, dobânda neonorată și alte datorii aferente, numărul de factură, data de facturare, perioada acoperită de factură, dacă se întreprind eforturi de recuperare referitoare la creanțele periodice); scrisorile de somație ulterioare nu trebuie să cuprindă decât informațiile necesare pentru identificarea cazului și stadiul acestuia, precum și suma actualizată a debitului.

d) În cazul în care debitorul nu a putut fi contactat la nici una dintre adresele menționate sau nu a răspuns la scrisorile de somație, se pot trimite și alte tipuri de scrisori debitorului, cu condiția ca acestea să nu conțină nici o însemnare sau semne care să indice faptul că documentele se referă la debitul destinatarului.

Art. 5. Convorbirile telefonice

a) Apelurile telefonice trebuie efectuate în orice moment și în orice loc, atât timp cât nu îi vor aduce neplăceri debitorului, respectiv în zilele de lucru, între 7 AM și 9 PM. Dacă nu se poate lua legătura cu debitorul în intervalul orar de mai sus, apelurile telefonice pot fi efectuate în celelalte zile ale săptămânii, dar numai între 8 AM și 8 PM.

- b) Dacă este posibil, se vor îndeplini solicitările debitorului privind apelurile sau vizitele de recuperare a debitelor, în orice alt moment decât cele menționate la punctul a., art. 5, cu excepția cazurilor în care debitorul intenționează să prevină orice contact și convorbire.
- c) Convorbirile trebuie încheiate într-un mod politicos, care să asigure protejarea nedivulgării către terți a informațiilor privind obligațiile debitorului și datele personale ale acestuia/acesteia. Atunci când începe o convorbire, recuperatorul trebuie să se prezinte, să spună numele companiei pe care acesta/aceasta o reprezintă și numele creditorului și al emitentului de factură.
- d) În timpul convorbirii, recuperatorul trebuie să explice motivul convorbirii cu debitorul, precum și să clarifice orice nelămuriri sau întrebări.
- e) În timpul convorbirii, recuperatorul trebuie să stabilească poziția financiară și situația personală a debitorului și să adune toate informațiile care îi pot permite să ia o hotărâre în privința finalității și a procedurii activităților de recuperare ulterioare.
- f) Frecvența convorbirilor telefonice cu debitorul nu trebuie să reprezinte un factor perturbator pentru acesta, și nici să ia forma unei hărțuiri.

Art. 6 Recuperările pe teren

- a) Recuperatorii pe teren îi pot vizita pe debitori la ora și locul potrivit, astfel încât să nu-i provoace neplăceri acestuia, respectiv în zilele de lucru, între orele 7 AM și 9 PM. Dacă debitorul nu poate fi contactat în intervalul orar de mai sus, recuperatorii îi pot vizita pe debitori în celelalte zile ale săptămânii, dar numai între orele 8 AM și 8 PM.
- b) Vizitele către debitori în alte locuri decât la domiciliul acestora trebuie efectuate astfel încât să protejeze dreptul la intimitate al debitorului. Astfel de vizite pot fi întreprinse doar dacă nu se cunoaște locul de reședință al debitorului sau dacă debitorul nu poate fi contactat la adresa de domiciliu. În plus, fără acordul debitorului, recuperatorii nu pot contacta terții în legătură cu suma care trebuie recuperată.
- c) Recuperatorii pe teren trebuie să fie îmbrăcați curat și într-un mod care să nu comporte conotații negative.
- d) În timpul activităților de recuperare și al discuțiilor cu debitorii, aceștia trebuie să prezinte întotdeauna actul de identitate și autorizația de acționare emisă de compania de recuperare a debitelor, în baza autorizațiilor de împuternicire emise de partea contractanta, cuprinzând și o definiție clară a scopului autorizării; recuperatorii trebuie să prezinte și confirmarea de debit semnată de către debitor, contractul de concordat, autorizația de recuperare a banilor și toate solicitările de plată anterioare trimise către debitor.
- e) Dacă la activitățile de recuperare a debitelor iau parte și alte persoane decât debitorul, iar acestea doresc ca recuperatorul să păstreze discreția, o

astfel de cerere poate fi îndeplinită, cu excepția cazului în care evaluarea circumstanțelor indică faptul că debitorul încearcă să îl inducă în eroare pe recuperator sau să se sustragă convorbirii.

f) Convorbirile referitoare la recuperare trebuie purtate într-un mod politic.

g) În timpul convorbirii, recuperatorul trebuie să-i explice debitorului scopul convorbirii și să clarifice orice nelămuriri sau întrebări.

h) În timpul unei vizite de recuperare, recuperatorii pe teren pot acționa exclusiv în temeiul autorizațiilor pe care le dețin. Dacă se recuperează numerar, recuperatorul trebuie să emită o chitanță pentru ridicare de numerar, care să conțină parafa companiei de recuperare a debitorilor.

Art. 7. Reclamațiile debitorilor

a) În timpul primului contact cu debitorul, compania de recuperare a debitorilor îl va informa pe debitor cu privire la drepturile acestuia și îi va furniza aceste informații la fiecare solicitare a debitorului.

b) Compania de recuperare a debitorilor asigură protecția tuturor drepturilor debitorilor, printre care și reclamațiile acestora împotriva creditorilor și a furnizorilor de creanțe, în limitele permise de lege.

c) Companiei de recuperare a debitorilor îi revine datoria de a clarifica împreună cu debitorul sau cu vânzătorul de creanțe, în conformitate cu acordul semnat pentru transferul de creanțe, toate reclamațiile efectuate de către debitor, luând în considerare evoluția actuală și efectele procedurii de reclamație, prevederile acordului încheiat cu debitorul și reglementările acordurilor cadru în vigoare.

d) Toate reclamațiile efectuate de către debitori trebuie rezolvate imediat de către compania de recuperare a debitorilor, în termen de 30 de zile de la primirea acestora.

e) Dacă reclamația nu poate fi rezolvată în termen de 30 de zile, compania de recuperare a debitorilor trebuie să informeze în scris debitorul în legătură cu motivele de întârziere și să propună o nouă dată de rezolvare a reclamației, care trebuie soluționată în termen de maximum 60 de zile de la data primirii reclamației inițiale.

f) Dacă reclamația sau spezele debitorului sunt respinse, compania de recuperare a debitorilor trebuie să-i trimită un răspuns debitorului, în care să specifice motivele respingerii, precum și eventualele proceduri ulterioare.

g) Dacă se consideră că acuzațiile făcute de către debitor sunt clare și bine întemeiate, abaterile sau neregulile trebuie rectificate, iar acolo unde este cazul, activitățile ulterioare de recuperare trebuie întrerupte.

h) Compania de recuperare a debitorilor nu este obligată să continue convorbirile sau corespondența cu debitorul, dacă este evident faptul că

acesta dorește să întârzie procesul de recuperare sau să se sustragă plății, iar debitorul nu trimite documentele sau spezele clar menționate, care să permită evaluarea corespunzătoare a acestora.

CAPITOLUL III

Art. 8. Protejarea informațiilor și a datelor personale

a) Companiile de recuperare a debitelor au datoria de a proteja confidențialitatea și de a asigura siguranța tehnică și juridică integrală a tuturor informațiilor obținute de la părțile contractante cu referire la negocierea, executarea și desfășurarea contractelor. Cu atât mai mult, companiile nu trebuie să utilizeze aceste informații în alte scopuri decât cele pentru care acestea au fost furnizate sau puse la dispoziție, nu trebuie să le dezvăluie sau să le pună la dispoziția terților, cu excepția cazului în care dezvăluirea este necesară pentru desfășurarea activităților de recuperare, în limitele permise de lege (oficii de înregistrare a reclamațiilor, cabinete de avocatură și consultanță juridică, tribunale, judecători etc.).

b) Companiile de recuperare a debitelor au datoria de a proteja confidențialitatea și de a asigura protecția integrală a datelor personale a debitorilor, atât datele care le sunt furnizate cu referire la transferul de creanțe, cât și datele puse la dispoziție în scopul furnizării serviciilor de recuperare a debitelor, în conformitate cu reglementările Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor, privind prelucrarea datelor personale și libera circulație a acestora, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, Nr. 790 / 12 decembrie 2001, și în Ordinul nr. 52/2002 pentru aprobarea cerințelor minime de securitate referitoare la toate activitățile care implică prelucrarea de date personale, publicate în Monitorul Oficial al României, Partea I, Nr. 383/ 05 iunie 2002.

c) Cu atât mai mult, companiile trebuie să se asigure că datele de mai sus nu sunt utilizate în alte scopuri decât acelea pentru care au fost furnizate inițial sau puse la dispoziție și trebuie să se asigure că aceste date nu sunt furnizate sau puse la dispoziția terților, cu excepția cazului în care acest lucru este necesar pentru desfășurarea serviciilor de recuperare a debitelor (oficii de înregistrare a reclamațiilor, cabinete de avocatură și consiliere juridică, tribunale, judecători etc.).

CAPITOLUL IV

Art. 9. Practici interzise și inacceptabile

În timpul desfășurării activității de recuperare a debitelor, companiile de recuperare a debitelor și persoanele care acționează în numele acestora nu trebuie să recurgă la metode de funcționare care să contravină legii sau regulilor de bunăcuviință. În primul rând, se interzic următoarele:

1. Utilizarea forței, a unor amenințări cu pedeapsa sau a altor acțiuni care atentează la demnitatea debitorului;
2. Utilizarea unui limbaj vulgar sau obscen sau a oricăror altor termeni care atentează la demnitatea debitorului; utilizarea unui ton nepolitic.
3. Utilizarea oricăror altor metode, menite să intimideze debitorul.
4. Dezvăluirea informațiilor despre debit și despre evoluția activităților de recuperare a debitelor unor terți neautorizați, în primul rând membrilor minori ai familiei debitorului.
5. Trimiterea sau utilizarea de documente, scrisori, articole vestimentare sau instrumente care să sugereze că activitățile sunt efectuate de un tribunal sau de orice agenție de stat, sau utilizarea informațiilor caracteristicee aparținând sau fiind concepute pentru astfel de agenții.
6. Furnizarea de informații false privind debitul, în primul rând a celor legate de caracterul, suma și situația juridică a acestuia.
7. Furnizarea de informații false despre situația, calificarea, experiența și atribuțiile profesionale ale recuperatorului, cuprinzând în special acțiuni așa-zis neautorizate, acționând în numele unei alte companii de recuperare a debitelor sau furnizând informații neadevărate despre calificarea și atribuțiile aferente profesiilor juridice.
8. Furnizarea de informații neadevărate privind consecințele nerambursării debitului, printre care arestul, detenția sau sechestrul pe proprietate.
9. Sugerarea, în timpul întâlnirilor cu debitorul sau cu terți, că debitorul este un infractor.
10. Acceptarea banilor de către recuperatori, sau de orice alte obiecte din partea debitorilor, fără o chitanță aferentă.
11. Amenințările de orice fel sau acțiunile menite să încalce drepturile de proprietate sau posesiune ale debitorului.

CAPITOLUL V

Art. 10. Prevederi finale

a) Toate prevederile din prezentul cod de conduită vor fi completate cu specificațiile din documentele constitutive ale AMCC.

b) Prezentul cod este conceput pentru a oferi o înțelegere amănunțită și clară a comportamentului minim care se așteaptă din partea fiecărei companii de recuperare a debitelor și a angajaților acesteia. Codul nu a fost conceput drept rezumat al politicilor AMCC sau ca o listă de reguli pentru fiecare situație pe care AMCC o poate întâmpina. Deciziile corecte și bunul simț nu pot fi înlocuite.

c) Cu toate că legile diferă de la o țară la alta, valorile și cerințele noastre din acest cod nu țin cont de granițele dintre țări. Anumite companii de recuperare a debitelor pot considera utilă sau necesară crearea de politici care să fie mai stricte decât prevederile din prezentul cod. Acest lucru este permis.

Cu toate acestea, o companie de recuperare a debitelor nu poate accepta practicile care contravin codului.