

AMCC



ASOCIAȚIA DE MANAGEMENT
AL CREAȚELOR COMERCIALE

Codul de Conduită



AMCC



CUPRINS

<i>Preambul</i>	<i>Pagina 3</i>
<i>Principii generale</i>	<i>Pagina 6</i>
<i>Definiții</i>	<i>Pagina 6</i>
<i>Principii de comunicare cu debitorul</i>	<i>Pagina 9</i>
<i>Identificare date de contact ale debitorului</i>	<i>Pagina 9</i>
<i>Corespondența</i>	<i>Pagina 10</i>
<i>Convorbirile telefonice</i>	<i>Pagina 11</i>
<i>Colectarea de creanțe pe teren</i>	<i>Pagina 13</i>
<i>Reclamațiile/sugestiile debitorilor</i>	<i>Pagina 15</i>
<i>Dobânzi</i>	<i>Pagina 16</i>
<i>Protejarea informațiilor și datelor personale</i>	<i>Pagina 17</i>
<i>Practici interzise și inacceptabile</i>	<i>Pagina 18</i>
<i>Prevederi finale</i>	<i>Pagina 20</i>

AMCC



Preambul:

Misiunea AMCC este aceea 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, prin cooptarea de persoane juridice și fizice implicate în activitatea de management al creanțelor și desfășurarea de activități care fac parte din managementul creanțelor, pentru a deveni un manager recunoscut al acestei activități. Scopul AMCC este cel de a stabili standarde înalte de calitate în domeniul colectării creanțelor, 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 colectării creanțelor comerciale și a activității specifice creanțelor comerciale, ca parte din activitatea de management.

Toate activitățile AMCC se vor desfășura în conformitate cu prevederile din codul de conduită al 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 directive obligatorii pentru asociațiile de membri, ci pentru a avea în vedere cerințele minime ale asociației naționale pe care membrii acesteia trebuie să le respecte. Asociațiile naționale vor deține propriul cod de conduită, ale căror prevederi pot excede prevederile din prezentul cod FENCA.

I. Prevederi

1. Asociațiile naționale și membrii acestora au următoarele obligații:
 - Să lucreze în conformitate cu legile și regulamentele din țările în care își desfășoară activitatea.
 - Să se conformeze tuturor legilor europene și naționale de protecție a datelor.
2. Asociațiile naționale se vor asigura că:
 - Toate solicitările adresate Asociațiilor sunt rezolvate rapid și obiectiv.
 - Numai agențiile autorizate corespunzător sunt acceptate în asociație.

AMCC



- Există un cod de practică destinat tuturor membrilor, iar acesta va fi respectat de către toți membrii.
- Există reguli fundamentale privind contactele dintre agenții, precum și dintre agenții și clienții acestora.
- Agențiile membrilor vor păstra confidențialitatea tuturor informațiilor referitoare la clienți și debitori.
- Există o procedură a soluționării reclamațiilor în cadrul asociațiilor, referitoare la debitori și clienți, iar reclamațiile vor fi examinate rapid și corect.

II. Calitatea de membru FENCA

1. Asociațiile de membri vor înainta conducerii FENCA, la cerere, un exemplar din codul național de conduită al acestora, însoțit de dovada conform căreia membrii acestora au cunoștința și aplică prevederile acestui cod.
2. FENCA este federația asociațiilor naționale. Numai Asociația Națională poate afișa simbolul FENCA, nu și agențiile individuale. Cu excepția cazului în care o agenție individuală este direct afiliată FENCA, în acest caz utilizarea simbolurilor este permisă.



Capitolul 1

Principii generale

Corectitudine și transparență – obiectivul asociației este acela de a realiza un echilibru între necesitatea protecției clientului și necesitatea de a genera o economie de credit, în vederea colectării propriilor debite.

Lansarea afacerilor – agențiile de colectare a creanțelor îndeplinesc o funcție vitală, susținând economia națională prin colectarea unor sume semnificative de bani aferente unor conturi de credit nerambursate ale clienților din sectorul bancar, sau aferente unor rapoarte contractuale din care au rezultat debite pentru clienții din domeniul comercial. În caz contrar, sumele respective ar rămâne nerecuperate.

Conformitate – Asociația se angajează să acționeze respectând etica profesională, precum și cele mai înalte standarde în domeniu, acestea fiind aspecte foarte importante pentru economia națională.

Definiții

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

- Activități de colectare a creanțelor – acțiuni desfășurate în temeiul legii, pentru asigurarea plății debitelor scadente de către debitori.

AMCC



- Agent de colectare creanțe – un angajat, agent sau altă persoană fizică, ce efectuează activități de colectare a creanțelor, autorizat de către compania de colectare a creanțelor.
- Cedent - Creditor care transmite dreptul său de creanță unei alte persoane fizice sau juridice numită cesionar, printr-un contract de cesiune de creanță.
- Cesionar - Persoană care dobândește de la cedent calitatea de creditor într-un raport juridic de obligație preexistent, printr-o cesiune de creanță.
- Cesiune - Cesiunea de creanță este convenția prin care creditorul cedent transmite cesionarului o creanță împotriva unui terț (art. 1566 Noul Cod civil).
- Creanță – Drept al creditorului de a pretinde debitorului să își îndeplinească obligația de a da o sumă de bani.
- Consumator - orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artisanale ori liberale.

AMCC



- Companie de colectare a creanțelor – o companie având ca obiect principal de activitate Activități ale agențiilor de colectare și ale birourilor (oficiilor) de raportare a creditului (CAEN 8291), care se ocupă cu colectarea, monitorizarea și tranzacționarea creanțelor, precum și cu alte servicii suplimentare sau complementare legate de colectarea creanțelor, efectuate pe cont propriu sau în numele clienților acesteia.
- Debit – suma datorată unui creditor, persoană fizică sau juridică.
- Debitor – persoană fizică sau juridică având o obligație de a da o suma de bani sau de a executa o prestație față de o altă persoană fizică sau juridică numită creditor.
- Mandant - persoană care, în virtutea unui contract de mandat, îl împuternicește pe mandatar să facă ceva în numele și pe socoteala sa.
- Mandatar - persoană care, în virtutea unui contract de mandat, primește împuternicire și se obligă să facă ceva, în numele și pe seama mandantului.
- Parte contractantă – termen ce desemnează în mod generic persoana fizică sau persoana juridică ce încheie în nume propriu un contract.



Capitolul 2

Principii de comunicare cu debitorul

O companie de colectare a creanțelor trebuie să-și desfășoare toate activitățile menținând un contact permanent cu debitorul, astfel încât să servească interesele părților contractante și să acționeze conform legii, cu respectarea drepturilor legitime ale debitorului și a principiilor morale.

Identificare date de contact ale debitorului

- a) În procesul de identificare a datelor de contact ale debitorilor, se va face tot posibilul pentru a se asigura că datele și informațiile obținute sunt corecte.
- b) Membrii se vor asigura că toate practicile implicate în procesul de identificare sunt transparente și în conformitate cu reglementările legale specifice înainte de demararea oricăror activități de colectare.
- c) Se vor lua măsurile necesare și rezonabile pentru a se asigura că datele de contact identificate sunt ale debitorului sau au legătură cu acesta.
- d) Se va încerca verificarea datelor obținute de la client cu privire la debitorii acestuia folosind una sau mai multe surse de informare, care



ar putea include baze de date publice și credibile sau vizite la domiciliu.

- e) În cazul în care datele de contact se dovedesc a fi incorecte, se vor actualiza toate înregistrările în conformitate cu noile informații.

Corespondența

- a) Corespondența către debitor trebuie trimisă la adresa de domiciliu ori reședința/rezidența acestuia, eventual și/sau la o altă adresă de corespondență, în cazul în care este cunoscută (astfel cum acestea au fost furnizate de către debitor sau identificate în baze de date publice sau organizate conform legii), într-un plic sigilat, fără însemnări sau semne pe plic care să indice faptul că scrisoarea se referă la debitul destinatarului.
- b) Restricția mai sus menționată, referitoare la însemnările de pe plic, nu este valabilă pentru sigla sau semnele grafice de identificare a companiei de colectare a creanțelor.
- c) Prima scrisoare prin care debitorul este somat să achite trebuie să conțină o descriere cât mai detaliată a debitului (indicându-se oricare din următoarele informații, în măsura în care sunt disponibile: contractul din care provine debitul; creditorul – inițial și cesionar, după caz; data scadenței obligației de plată, accesoriile creanței,



numărul de factură, data de facturare – după caz, perioada acoperită de factură etc); scrisorile de somație ulterioare trebuie să cuprindă doar informațiile necesare pentru identificarea dosarului și a stadiului 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 plată, se poate trimite și alt tip de corespondență, cu condiția ca respectiva corespondență să nu conțină nici o însemnare sau semne care să indice faptul că documentele se referă la debitul destinatarului.

Convorbirile telefonice

- a) Apelurile telefonice pot fi efectuate în orice moment și în orice loc, atât timp cât nu îi vor aduce neplăceri debitorului, respectiv în zilele de lucru, între 8:00 și 21:00 și sâmbătă între 9:00 și 14:00, exceptând situațiile în care debitorul solicită să fie contactat în alt interval orar.
- b) Dacă este posibil, se vor îndeplini solicitările debitorului privind apelurile sau vizitele de colectare, în orice alt moment decât cele menționate la punctul a), cu excepția cazurilor în care intenția debitorului este de a evita orice contact/convorbire.



- c) Convorbirile trebuie desfășurate într-un mod politic, care să asigure protejarea și nedivulgarea către terți a informațiilor privind obligațiile de plată ale debitorului și datele personale ale acestuia/acesteia. Atunci când începe o convorbire, agentul de colectare trebuie să se prezinte, să comunice numele companiei pe care acesta/aceasta o reprezintă, precum și numele creditorului pentru care acționează. În cazul mandatelor fără reprezentare în care s-a convenit în această modalitate cu creditorul, agentul colector se poate prezenta ca acționând direct în numele creditorului.
- d) În timpul convorbirii, agentul de colectare trebuie să explice motivul convorbirii cu debitorul, precum și să clarifice orice nelămuriri sau întrebări ale acestuia.
- e) În timpul convorbirii, agentul de colectare 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 colectării și a procedurii de colectare ulterioare.
- f) Frecvența convorbirilor telefonice cu debitorul nu trebuie să reprezinte un factor perturbator pentru acesta și nici să ia forma unei hărțuiri. Numărul maxim de apeluri este de 2 apeluri pe săptămâna cu contact cu debitorul, exceptând cazul în care are loc o negociere



activă cu debitorul și situațiile în care debitorul solicită să fie contactat în alt interval orar.

Colectarea de creanțe pe teren

- a) Agenții de colectare pe teren îi pot vizita pe debitori la o oră potrivită, respectiv în zilele de lucru, între orele 8:00 și 21:00 și sâmbătă între orele 9:00 și 14:00 la adresa indicată astfel încât să nu-i provoace neplăceri acestuia, exceptând situațiile în care debitorul solicită să fie contactat în alt interval orar.
- b) Agenții de colectare pe teren trebuie să fie îmbrăcați corespunzător activității prestate.
- c) În timpul activităților de colectare a creanțelor și al discuțiilor cu debitorii, aceștia trebuie să prezinte întotdeauna actul de identitate și împuternicirea emisă de compania de colectare a creanțelor, în baza autorizațiilor exprese emise de partea contractantă; agenții de colectare creanțe trebuie să prezinte și confirmarea de debit semnată de către debitor (dacă există), împuternicirea pentru colectare a creanțelor și o solicitare de plată anterioară trimisă către debitor.



- d) Dacă la activitățile de colectare a creanțelor iau parte și alte persoane decât debitorul, iar debitorul dorește ca agentul de colectare 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 agentul de colectare sau să se sustragă convorbirii.
- e) Convorbirile referitoare la colectarea creanțelor trebuie purtate într-un mod politicos.
- f) În timpul convorbirii, agenții de colectare pe teren trebuie să-i explice debitorului scopul convorbirii și să clarifice orice nelămuriri sau întrebări legate de debit.
- g) În timpul unei vizite de colectare, agenții de colectare pe teren pot acționa în limita scopului autorizațiilor pe care le dețin. Dacă se recuperează numerar, recuperatorul trebuie să emită o chitanță pentru ridicare de numerar, care să poarte ștampila companiei de colectare a debitorilor.
- h) Dacă debitorul dorește informații despre prezentul Cod de Conduită, agenții de colectare pe teren îi vor oferi în mod gratuit un exemplar.



Reclamațiile/sugestiile debitorilor

- a) În timpul primului contact cu debitorul, compania de colectare a creanțelor îl va informa pe debitor cu privire la drepturile sale și îi va furniza aceste informații la fiecare solicitare a debitorului.
- b) Compania de colectare a debitelor asigură protecția tuturor drepturilor debitorilor, inclusiv cu privire la reclamațiile/sugestiile acestora cu privire la creanțe sau cesiunea de creanțe, în limitele permise de lege.
- c) Companiei de colectare a creanțelor îi revine datoria de a clarifica împreună cu creditorul sau cu cedentul de creanțe, în conformitate cu acordul semnat pentru transferul de creanțe, toate reclamațiile efectuate de către debitor, luând în considerare evoluția actuală și efectele reclamației, prevederile acordului încheiat cu debitorul și reglementările sau acordurile cadru în vigoare.
- d) Toate reclamațiile efectuate de către debitori trebuie rezolvate imediat de către compania de colectare a creanțelor, nu mai târziu de 30 de zile de la primirea acestora.
- e) Dacă reclamația nu poate fi rezolvată în termen de 30 de zile, compania de colectare a creanțelor 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 acuzațiile/plângerile debitorului sunt respinse, compania de colectare a creanțelor trebuie să-i trimită un răspuns debitorului, în care să specifice motivele respingerii, precum și eventualele acțiuni ulterioare.
- g) Dacă se consideră că acuzațiile făcute de către debitor sunt reale și bine întemeiate, abaterile sau neregulile trebuie rectificate, iar acolo unde este cazul, activitățile ulterioare de colectare trebuie să înceteze.

Dobânzi

- a) Pentru portofoliile de creanțe cesionate de client companiilor de colectare creanțe membre AMCC, acestea din urmă vor percepe doar dobânzi permise de legislația română în vigoare.
- b) Pentru portofoliile de creanțe pentru care companiile de colectare creanțe membre AMCC lucrează ca mandatar pentru clienții acestora, dobânda legală va fi aplicată conform informațiilor primite de la client.



Capitolul 3

Protejarea informațiilor și a datelor personale

- a) Companiile de colectare a creanțelor au obligația de a proteja confidențialitatea și de a asigura siguranța tehnică și juridică 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 legale, 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 colectare, în limitele permise de lege (autorități, cabinete de avocatură și consultanță juridică, instanțe, executori judecătorești etc.).
- b) Companiile de colectare a creanțelor au datoria de a proteja confidențialitatea și de a asigura protecția integrală a datelor personale ale debitorilor, atât datele care le sunt furnizate cu referire la transferul de creanțe, cât și datele puse la dispoziție în scopul furnizării serviciilor de colectare a creanțelor, 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.

Capitolul 4

Practici interzise și inacceptabile

În timpul desfășurării activității de colectare a creanțelor, companiile de colectare a creanțelor și persoanele care acționează în numele acestora nu trebuie să recurgă la metode care să contravină legii sau regulilor de bunăcuviință. Se interzic următoarele:

- a) Utilizarea forței, amenințărilor cu sancțiuni inexistente sau care nu pot fi consecință a actelor/faptelor debitorului sau a altor acțiuni care atentează la demnitatea debitorului.
- b) Utilizarea unui limbaj vulgar sau a oricăror altor termeni care atentează la demnitatea debitorului; utilizarea unui ton nepolitic.
- c) Utilizarea oricăror altor metode, menite să hărțuiască debitorul.



- d) Dezvăluirea informațiilor despre debit și despre evoluția activităților de colectare a creanțelor unor terți neautorizați, mai ales membrilor minori ai familiei debitorului.
- e) Trimiterea sau utilizarea de documente sau scrisori care să sugereze în mod fals că activitățile sunt efectuate de către o instanță judecătorească sau instituție a statului, sau utilizarea informațiilor caracteristice aparținând sau fiind concepute pentru astfel de instituții.
- f) Furnizarea cu intenție de informații false privind debitul, precum a celor legate de caracterul, suma și situația juridică a acestuia.
- g) Furnizarea de informații false despre situația, calificarea, experiența și atribuțiile profesionale ale agentului de colectare, cuprinzând în special acțiuni neautorizate, în numele unei alte companii de colectare a creanțelor sau furnizând informații neadevărate despre calificarea și atribuțiile aferente profesiilor juridice.
- h) Furnizarea de informații neadevărate privind consecințele nerambursării debitului, printre care arestul sau detenția.
- i) Acceptarea banilor din partea debitorilor de către agentul de colectare fără a emite o chitanță aferentă.



Capitolul 5

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 de bază așteptat din partea fiecărei companii de colectare a creanțelor membră AMCC și a angajaților acesteia.
- c) Codul nu a fost conceput drept rezumat al politicilor AMCC sau ca o lista de reguli pentru fiecare situație pe care membrii AMCC o pot întâmpina. Deciziile corecte și etica profesională nu pot fi înlocuite.
- d) Fiecare membru trebuie să se asigure că toți angajații săi sunt conștienți de normele și legislația în vigoare incidente în activitatea de colectare a creanțelor, precum și de principiile de bază cuprinse în prezentul Cod de Conduită. Mai mult, fiecare membru are deplină responsabilitate pentru acțiunile sau omisiunile personalului său.
- e) Fiecare membru este obligat să utilizeze numai mijloace permise de lege în timpul procedurii de notificare și de negociere cu debitorii și de a nu avea un comportament care să nu fie compatibil cu legislația în vigoare și etica profesională.

AMCC



- f) Membrii vor prezenta o imagine pozitivă a companiilor de colectare creanțe și a organizării lor în Asociație, ale cărei obiective și sarcini le vor promova.
- g) Membrii nu se vor angaja în activități de corupție sau activități care duc la corupție și conflict de interese și nu vor recurge la practici de concurență neloială.
- h) Anumite companii de colectare a creanțelor pot considera utilă sau necesară crearea de politici mai stricte decât prevederile prezentului Cod. Acest lucru este permis. Cu toate acestea, o companie de colectare a creanțelor membră AMCC nu va accepta practici care contravin Codului de Conduită în vigoare.
- i) Conform Art. 12 din Statutul AMCC, Membrii asociației AMCC pot fi sancționați disciplinar în condițiile nerespectării obligațiilor din Statut, în modalitățile stabilite de Adunarea Generală și Consiliul de Administrație.

Standardele profesionale minime privind desfășurarea activității de management al creanțelor comerciale sunt cerințe cumulative și obligatorii pentru întreaga perioadă de timp de apartenență la AMCC.

AMCC



CONTACT AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA
CONSUMATORILOR

Adresa: București, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1

Relații cu publicul

Telefon: 0759045333; e-mail: office@anpc.ro, web: www.anpc.gov.ro

Contact:

E-mail: office@amcc.ro

Web: www.amcc.ro