

Principii de Bune Practici Bancare și de Conduită a Băncilor în Relația cu Debitorii Consumatori confrunțați cu situații de Dificultate de plată ori reprezentând un Caz Social

În cadrul acestui document se 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. Ținând cont de faptul că fiecare consumator în parte are propriile particularități, acest document nu-și poate însă propune identificarea unor soluții generalizate, aplicabile pentru toți Debitorii și pentru toate situațiile care ar putea să apară în practică.

Concret, pornind de la principiile generale reflectate în acest document, 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.

1. Termeni utilizați

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 a surveni deteriorarea severă a condițiilor de viață ale sale și ale membrilor familiei. O asemenea deteriorare 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.

2. Principii de conduită

2.1. Cazurile de Dificultate de plată

În relația cu Debitorii, băncile vor avea în vedere, în tratarea situațiilor de Dificultate de plată, principiile de conduită evidențiate în continuare, cu precizarea că funcție de principiile proprii fiecărei instituții de credit, le pot extinde, fără a se limita doar la acestea:

2.1.1. Implementarea unor măsuri preventive precum:

- 2.1.1.1. identificarea în cel mai scurt timp a situației de Dificultate de Plată sau a iminenței apariției unei astfel de situații de Dificultate de Plată;
- 2.1.1.2. abordarea cu maximă rapiditate și disponibilitate a situațiilor intempestive cu impact imediat asupra capacității de rambursare a Debitorului;
- 2.1.1.3. 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 silite, raportate însă la capacitatea de rambursare – actuală și previzionată – a Debitorului;

2.1.2. 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:

- 2.1.2.1. abordarea cu atenție, responsabilitate și deschidere a fiecărui caz de Dificultate de plată;

2.1.2.2. 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/sau 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).

2.1.2.3. 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.

2.1.3. Comunicarea cu Debitorul va fi:

2.1.3.1. proactivă și accesibilă, atât ca limbaj și conținut, 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.
 - informații cât mai detaliate cu privire la soluțiile posibile a fi implementate pentru achitarea obligațiilor de plată; sprijinirea Debitorului, inclusiv din perspectiva consecințelor asupra valorii totale ce va fi datorată de către acesta.

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

2.2. Cazurile sociale

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

2.2.1. Implementarea unor măsuri precum:

- 2.2.1.1. 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;
- 2.2.1.2. colaborarea eficientă cu Debitorul în vederea documentării situației excepționale în care acesta se găsește.

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

- 2.2.2.1. 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;
- 2.2.2.2. 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. 2.1.2.2 de mai sus, sau aplicarea unor măsuri excepționale, cum ar fi stoparea/ renunțarea la calcularea unor costuri aferente creditului sau chiar reducerea datoriei.

2.2.3. Comunicarea cu Debitorul va fi:

- 2.2.3.1. proactivă și accesibilă, atât ca limbaj, cât și din punct de vedere al conținutului;
- 2.2.3.2. adecvată și proporțională cu nevoia de informații.

2.3. Creditarea responsabilă ca măsură de prevenire a situațiilor de Dificultate de Plată

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;
- asigurarea unei instruirii adecvate a personalului, în special a celor care interacționează cu consumatorii, astfel încât comunicarea cu consumatorii:

- să fie cât mai clară, inteligibilă și corectă, inclusiv din perspectiva explicării principalelor riscuri și beneficii pe care și le asumă consumatorii;
 - să fie adecvată, ținând cont de circumstanțele individuale ale consumatorilor, drepturile și interesele acestora;
 - să fie cât mai facilă, inclusiv din perspectiva înțelegerii termenilor tehnici sau neuzuali;
 - să fie proactivă, inclusiv în sensul încurajării Debitorilor să își calculeze cu atenție bugetul și să se informeze corect și complet asupra tuturor caracteristicilor creditului pe care doresc să îl achiziționeze, asupra costurilor, riscurilor și beneficiilor acestuia astfel să analizeze dacă acel credit le este cu adevărat necesar și dacă își permit, pe termen lung, rambursarea lui.
- 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;
 - desfășurarea unor campanii de publicitate a produselor de creditare ce vor avea în vedere folosirea unui limbaj cât mai clar și ușor de înțeles, astfel încât să se evite crearea de așteptări neîntemeiate ale consumatorilor;
 - informarea Debitorului, pe parcursul derulării contractului, asupra modificării oricăror elemente relevante în legătură cu derularea creditului, în conformitate cu cerințele legale și/ sau contractuale aplicabile;
 - încurajarea consumatorului pentru o planificare financiară solidă a veniturilor și cheltuielilor.

3. 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, ori de câte ori un Debitor 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, acesta este încurajat să solicite clarificări de la personalul băncii sau de la o terță parte specializată, inclusiv de la asociații de protecție a consumatorilor.

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), 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 Debitor, cât și pentru bancă.

Un Debitor aflat într-o situație de Dificultate de plată sau care reprezintă un Caz Social poate avea în vedere și recurgerea la aplicarea pentru deschiderea procedurii insolvenței persoanelor fizice, procedură ce urmărește acordarea unei șanse debitorilor de bună credință de redresare a situației financiare și de sprijinire a ieșirii din starea de insolvență.

Eficiența însă a oricărei soluții de gestionare eficientă a situațiilor de Dificultate de plată și/sau a Cazurilor Sociale depinde de gradul de colaborare și disponibilitate a părților în identificarea și implementare a unei astfel de soluții.

Principiile de bune practici bancare și de conduită a Băncilor sunt parte integrantă din Codul de conduită al comunității bancare.