

CODUL DE BUNE PRACTICI

PROIECT AL
ASOCIATIEI SOCIETATILOR FINANCIARE- ALB
ROMANIA
-INDUSTRIA CREDITULUI DE CONSUM-

www.alb-leasing.ro



SCOP

- Redefinirea parteneriatului dintre finantator si consumator prin:
 - Stabilirea unor standarde ale bunelor practici de creditare in relatia finantator – consumator
 - Asumarea unor obligatii in ceea ce priveste modalitatile de comunicare, solutionarea plangerilor si/sau monitorizarea creditelor
- Crearea unui mediu de colaborare bazat pe principii de incredere prin:
 - Responsabilizarea ALB in monitorizarea respectarii prevederilor codului de catre membrii sai
 - Bune practici in promovarea si vanzarea produselor financiare
 - Transparentizarea conditiilor contractuale

STRUCTURA

- Principii de baza
- Creditarea responsabila
- Comunicarea cu consumatorul
- Termenii si conditiile contractelor de credit
- Monitorizarea comportamentului de plata al consumatorului
- Dificultatea de plata a creditului

PRINCIPII DE BAZA

Semnatarii Codului isi vor asuma urmatoarele principii de baza:

- vor actiona intr-o maniera impartiala si rezonabila in relatia cu clientii
- vor respecta toate angajamentele si standardele Codului
- vor da dovada de o atitudine binevoitoare si pozitiva si vor asigura un nivel ridicat al serviciilor in relatia cu clientii
- vor imprumuta bani intr-o maniera responsabila
- vor transmite informatii clare si transparente referitoare la produsele si serviciile oferite

CREDITAREA RESPONSABILA

Inainte de a acorda o finantare, Creditorul se va asigura ca:

- beneficiarul poate rambursa suma de bani imprumutata
- exista un istoric dovedit al comportamentului de plata al solicitantului si/sau solicitantul indeplineste criteriile de solvabilitate
- se va intocmi un raport de credit in conformitate cu procedurile interne de prudentialitate si cu politicile sale comerciale

COMUNICAREA CU CONSUMATORUL

Informatiile transmise consumatorului trebuie sa:

- fie clare si sa nu induca in eroare consumatorul
- prezinte caracteristicile principale ale creditului
- sa fie transmise la momentul potrivit
- sa nu conditioneze semnarea vreunui angajament intre parti anterior semnarii contractului
- sa fie accesibile si sa raspunda scopului predefinit

COMUNICAREA CU CONSUMATORUL

Furnizarea informatiilor de catre finantator referitoare la credit sau la ofertele promotionale trebuie sa se faca:

- in deplina transparenta si cu respect fata de consumator
- prin folosirea unui limbaj adecvat si a unor canale de comunicare accesibile consumatorului
- printr-o abordare neagresiva si numai cu acordul clientului
- cu protejarea informatiilor cu caracter confidential

TERMENII SI CONDITIILE CONTRACTELOR DE CREDIT

Contractele de credit trebuie sa contina:

- Termeni si conditii redactate intr-un limbaj clar si inteligibil
- Informatii referitoare la valoarea si modul de calcul al dobanzii
- Detalii referitoare la modalitatea de aplicare a dobanzilor, penalitatilor sau a oricaror comisioane si/sau alte costuri
- Informatii clare referitoare la calitatea de imprumutat sau de girant, inclusiv drepturile si obligatiile ce reies din aceasta calitate
- Informatii cu privire la dreptul clientului de a accepta sau de a refuza modificarea unor clauze contractuale

TERMENII SI CONDITIILE CONTRACTELOR DE CREDIT – *Cardurile de credit*

- ❑ In cazul cardurilor de credit, PIN-ul trebuie sa fie transmis consumatorului separat de alte informatii referitoare la emiterea si/sau utilizarea cardurilor
- ❑ Acordarea unei limite de credit sau extinderea limitei de credit existente trebuie sa se faca luand in considerare posibilitatile de rambursare/solvabilitate ale clientului
- ❑ Finantatorii sunt sfatuiti sa verifice periodic capacitatea de rambursare a consumatorilor pe baza informatiilor disponibile la acel moment
- ❑ Consumatorul trebuie sa poata opta pentru reducerea limitei de creditare
- ❑ Suma minima datorata ce trebuie platita periodic in cont trebuie comunicata in mod clar si cu suficient timp inainte de scadenta

TERMENII SI CONDITIILE CONTRACTELOR DE CREDIT

Creditele garantate si creditele negarantate

- In baza informatiilor de care dispun Finantatorii vor oferi clientilor, pe cat posibil, acele tipuri de finantare corespunzatoare situatiei financiare a acestora
- Informatiile referitoare la sumele garantate trebuie puse la dispozitia garantului sau tertilor care acorda garantii, inainte de semnarea contractului, cu respectarea normelor de confidentialitate
- Garantorii trebuie informati in prealabil asupra obligatiilor pe care acestia si le asuma prin garantarea creditului

MONITORIZAREA COMPORTAMENTULUI DE PLATA AL CONSUMATORULUI

- Pe parcursul perioadei de finantare este recomandat ca Finantatorul sa monitorizeze comportamentul de plata al clientului
- In cazul in care Finantatorul afla, prin diferite mijloace, ca un client are dificultati financiare acesta va incerca sa contacteze clientul pentru stabilirea unui plan de redresare
- In cazul clientilor care necesita asistenta de specialitate, Finantatorul poate prezenta solutii pentru redresarea financiara a acestora

MONITORIZAREA COMPORTAMENTULUI DE PLATA AL CONSUMATORULUI - *Biroul de credit*

- Informarea consumatorului cu privire la posibilitatea transmiterii unor date catre Biroul de Credit
- Stabilirea unor reguli bine definite in ceea ce priveste raportarea comportamentului de plata al consumatorului la Biroul de Credit
- Furnizarea detaliilor referitoare la posibilitatea obtinerii inregistrarilor din baza de date a Biroului de Credit si a conditiilor in care aceste informatii pot fi sterse

DIFICULTATEA DE PLATA A CREDITULUI

- Finantatorul va avea o atitudine pozitiva si intelegatoare atunci cand analizeaza dificultatile financiare ale clientului sau
- Finantatorul va furniza informatii clare referitoare la drepturile si obligatiile ce revin partilor in situatia intrarii in dificultate de plata a clientului
- In cazul in care clientul solicita in mod expres o comunicare prin email sau in scris si nu telefonica, finantatorul va lua in considerare cererea cu conditia mentinerii unei cooperari si a unui dialog conform modalitatilor agreate

DIFICULTATEA DE PLATA A CREDITULUI

Planuri de rambursare

- ❑ Este recomandat ca Finantatorul sa analizeze impreuna cu clientul mai multe optiuni in constructia planului de rambursare
- ❑ Este recomandat ca Finantatorul sa fie flexibil in cazul unor mici abateri de la planul initial de rambursare atunci cand clientul dovedeste deschidere in privinta cooperarii cu Finantatorul

DIFICULTATEA DE PLATA A CREDITULUI

Agentiile de colectare a debitelor

- Atunci cand sunt selectate parti terte pentru managementul debitelor, Finantatorii trebuie sa adopte un nivel minim de control si transfer in respectarea de catre terti a legislatiei in vigoare si a standardelor prezentului cod
- Finantatorii trebuie sa dea dovada de diligenta atunci cand selecteaza un tert pentru vanzarea debitelor si sa se asigure de respectarea legislatiei privind protectia datelor

CODUL DE BUNE PRACTICI

Suntem deschisi pentru sugestii !

office_alb@alb-leasing.ro

Va multumim !

www.alb-leasing.ro

