

CODUL DE CONDUITĂ AL ASOCIAȚIEI DE
MANAGEMENT AL CREANȚELOR
COMERCIALE - AMCC

Preambul:

Misiunea AMCC este aceea de a-și reprezenta membrii prin modalități specifice, la nivel național și internațional, de a promova, proteja și asigura conformarea activității de management al creanțelor comerciale, atât sub aspectul colectării de creanțe neperformante, cât și sub cel al achiziției acestor creanțe, cu normele legale, regulatorii și de conduită unanim acceptate de societate; totodată, AMCC își asumă misiunea de a asigura prin intermediul membrilor săi un tratament corect și conform cu normele legale pentru consumatorii aflați în dificultate de plată și de a educa consumatorii din România în vederea asigurării unui management eficient al resurselor financiare.

AMCC își va desfășura activitatea prin cooptarea de persoane juridice implicate în activitatea de management al creanțelor și desfășurarea de activități care fac parte din managementul creanțelor, pentru a deveni un îndrumător recunoscut al acestei activități. Scopul AMCC este acela de a stabili standarde înalte de calitate și conformare legală în domeniul colectării și achiziției creanțelor, de a sprijini și educa consumatorii cu privire la practicile responsabile de împrumut, de consum și de gestionare a datoriilor, de a recomanda metode comerciale pentru securizarea și garantarea creanțelor, precum și metode de evaluare a solvabilității persoanelor juridice.

De asemenea, AMCC va putea oferi consultanță membrilor și consumatorilor, la solicitarea acestora, privind metodele corecte și legale și consecințele acestora, în vederea colectării creanțelor comerciale și a activității specifice creanțelor comerciale, că parte din activitatea de management.

Toate activitățile AMCC se vor desfășura în conformitate cu prevederile legislației românești în vigoare, ale prezentului cod și ale codului de conduită al FENCA.

Capitolul I

Art. 1 Principii generale

- (1) Principiul corectitudinii și transparenței – Membrii asociației vor desfășura activitățile de colectare și de achiziție a creanțelor acționând cu onestitate, corectitudine, transparență și profesionalism, având ca preocupare permanentă respectarea drepturilor și intereselor consumatorilor și a prevederilor legale aflate în vigoare.
- (2) Principiul conformității – Asociația se angajează să acționeze respectând prevederile legale, etica profesională, precum și cele mai înalte standarde în domeniu.
- (3) Principiul informării corecte – În activitatea desfășurată de membrii asociației, aceștia vor furniza, corect și complet, în mod gratuit, către consumatori, toate informațiile legale,

contractuale sau legate de situația de fapt concretă. De asemenea, activitatea membrilor asociației va lua în considerare informațiile referitoare la situația specifică a consumatorului și orice cerință specifică adusă la cunoștință de către acesta, precum și ipoteze rezonabile cu privire la riscurile aferente situației consumatorului.

- (4) Lansarea afacerilor – agențiile de colectare a creanțelor îndeplinesc o funcție vitală, susținând economia națională prin colectarea unor sume semnificative de bani aferente creanțelor 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.

Art. 2 Definiții

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

- (1) Activități de colectare a creanțelor – acțiuni desfășurate în temeiul legii, pentru asigurarea plății debitelor scadente de către debitori, persoane fizice sau juridice.
- (2) Agent de colectare creanțe – un angajat, agent sau altă persoană fizică, ce efectuează activități de colectare a creanțelor, autorizat și mandatat de către compania de colectare a creanțelor.
- (3) Cedent - Creditor care transmite dreptul său de creanță unei alte persoane fizice sau juridice numită cesionar, printr-un contract de cesiune de creanță.
- (4) Cesionar - Persoană care dobândește de la cedent calitatea de creditor într-un raport juridic de obligație preexistent, printr-o cesiune de creanță.
- (5) Cesiune - Cesiunea de creanță este convenția prin care creditorul cedent transmite cesionarului o creanță împotriva unui terț (art. 1566 Noul Cod civil).
- (6) Creanță – Drept al creditorului de a pretinde consumatorului să își îndeplinească obligația de a da o suma de bani.
- (7) Creditor – Persoană fizică sau juridică care deține în patrimoniu o creanță împotriva consumatorului.
- (8) 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, artizanale ori liberale.
- (9) Entitate care desfășoară activitatea de recuperare creanțe – persoană juridică, alta decât creditorul inițial, care desfășoară activitatea de recuperare creanțe, colectare a

creanțelor de la debitori persoane fizice sau juridice, activități efectuate pe cont propriu sau în numele clienților acesteia.

- (10) Debit – suma datorată unui creditor, persoană fizică sau juridică.
- (11) Debitor – consumator care are o obligație de a da o sumă de bani sau de a executa o prestație față de o altă persoană fizică sau juridică numită creditor.
- (12) Mandant - persoană care, în virtutea unui contract de mandat, îl împuternicește pe mandatar să facă ceva în numele și pe socoteala sa.
- (13) Mandatar - persoană care, în virtutea unui contract de mandat, primește împuternicire și se obligă să facă ceva, în numele și pe seama mandantului.
- (14) Parte contractantă – termen ce desemnează în mod generic persoana fizică sau persoana juridică ce încheie în nume propriu un contract.
- (15) Personal operațional – acei angajați sau colaboratori ai entității care recuperează creanțe, inclusiv agenții de colectare, care se ocupă efectiv de procesul de recuperare creanțe.

Art. 3 Principii de comunicare cu consumatorul

- (1) O entitate care desfășoară activitate de recuperare creanțe trebuie să-și desfășoare activitățile menținând un contact permanent cu consumatorul, să acționeze conform legii, cu respectarea drepturilor legitime ale consumatorului și a principiilor eticii profesionale.
- (2) Entitatea care desfășoară activitate de recuperare creanțe va respecta în comunicările cu consumatorul cel puțin următoarele principii generale:
 - a) nu va utiliza tehnici care să hărțuiască sau să abuzeze orice persoană în legătură cu recuperarea creanțelor;
 - b) nu va utiliza amenințări sau alte tehnici agresive, cu scopul de a vătăma fizic ori psihic consumatorul ori rude ale acestuia, ori de a-i afecta reputația sau proprietatea;
 - c) nu va contacta consumatorul, în cadrul procesului de recuperare a unei creanțe rezultată dintr-un contract de credit, la locul de muncă al acestuia, respectiv nu va contacta angajatorul consumatorului, cu excepția cazului în care împotriva acestuia este demarată o acțiune legală în conformitate cu dispozițiile aplicabile;
 - d) nu va contacta, în cadrul procesului de recuperare a unei creanțe rezultată dintr-un contract de credit, orice altă persoană diferită de consumator, succesorii legali, avocatul sau împuternicitul acestuia, creditorul, avocatul sau împuternicitul creditorului.

Art. 4 Identificarea datelor de contact ale consumatorilor

- (1) În procesul de identificare a datelor de contact ale consumatorilor, se va face tot posibilul pentru a se asigura că datele și informațiile obținute sunt corecte.
- (2) 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.
- (3) Se vor lua măsurile necesare și rezonabile pentru a se asigura că datele de contact identificate sunt ale consumatorului sau au legătură cu acesta.
- (4) Se va încerca verificarea datelor obținute de la Cedent / Mandant 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.
- (5) În cazul în care datele de contact se dovedesc a fi incorecte, se vor actualiza toate înregistrările în conformitate cu noile informații obținute de la institutii si/sau autoritati.

Art. 5 Corespondența

- (1) Corespondența către consumator trebuie trimisă la adresa de domiciliu ori reședința/rezidență acestuia, eventual și/sau la o altă adresa de corespondență, în cazul în care este cunoscută (astfel cum acestea au fost furnizate de către consumator 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.
- (2) Restricția mai sus menționată, referitoare la însemnările de pe plic, nu este valabilă pentru sigla, marca sau semnele grafice de identificare a entității care desfășoară activitate de recuperare creanțe.
- (3) Prima scrisoare prin care consumatorul este somat să achite va conține o descriere a debitului (indicându-se oricare din următoarele informații, în măsura în care sunt disponibile: contractul din care provine debitul; creditorul – inițial și cesionarul, după caz, accesoriile creanței), cu excepția situației în care prevederile legale impun comunicarea și a altor tipuri de informații. Scrisorile de somație ulterioare trebuie să cuprindă doar informațiile necesare pentru identificarea dosarului și a stadiului acestuia, precum și suma actualizată a debitului.

- (4) În cazul cesiunii creanțelor provenite din credite contractate de consumatori, notificarea cesiunii de creanță se va transmite cu conținutul prevăzut de lege și în termenele legale.

Art. 6 Convorbirile telefonice

- (1) Apelurile telefonice vor fi efectuate în conformitate cu prevederile legale în vigoare.
- (2) Dacă este posibil, se vor îndeplini solicitările consumatorului privind programarea apelurilor sau vizitelor de colectare, în orice alt moment decât cele prevăzute de legislația în vigoare, cu excepția cazurilor în care intenția consumatorului este de a evita orice contact/convorbire.
- (3) Convorbirile trebuie desfășurate într-un mod politic, care să asigure protejarea și nedivulgarea către terți a informațiilor privind obligațiile de plată ale consumatorului și datele personale ale acestuia/acesteia. Atunci când începe o convorbire, agentul de colectare trebuie să se prezinte, să comunice numele entității care desfășoară activitate de recuperare creanțe pe care acesta/această o reprezintă, precum și numele creditorului pentru care acționează. În cazul mandatelor fără reprezentare în care s-a convenit această modalitate cu creditorul, agentul colector se poate prezenta ca acționând direct în numele creditorului.
- (4) În timpul convorbirii, agentul de colectare trebuie să explice motivul convorbirii cu consumatorul, precum și să clarifice orice nelămuriri sau întrebări rezonabile ale acestuia.
- (5) În timpul convorbirii, agentul de colectare trebuie să stabilească poziția financiară și situația personală a consumatorului și să adune informațiile care îi pot permite să ia o hotărâre în privința finalității colectării și a procedurii de colectare ulterioare.
- (6) Frecvența convorbirilor telefonice cu consumatorul 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 consumatorul, exceptând cazul în care are loc o negociere activă cu consumatorul și situațiile în care consumatorul solicită să fie contactat în alt interval orar.
- (7) Contactarea telefonică a consumatorilor poate fi efectuată între orele 8:00 și 21:00. Prin excepție, contactarea consumatorilor cu debite provenite din credite poate fi efectuat exclusiv în intervalul orar 09:00-20:00.

Art. 7 Colectarea de creanțe pe teren

- (1) Agenții de colectare pe teren îl pot vizita pe consumator la o ora potrivită, respectiv între orele 8:00 și 21:00, la adresa indicată, astfel încât să nu-i provoace neplăceri acestuia, exceptând situațiile în care consumatorul solicită să fie contactat în alt interval orar. Prin

excepție, vizitele la consumatorii cu debite provenite din credite pot fi efectuate exclusiv în intervalul orar 9.00-20.00.

- (2) Agenții de colectare pe teren trebuie să fie îmbrăcați corespunzător activității prestate.
- (3) În timpul activităților de colectare a creanțelor și al discuțiilor cu consumatorii, aceștia trebuie să prezinte întotdeauna actul de identitate și împuternicirea emisă de entitatea care desfășoară activitate de recuperare creanțe, în baza autorizațiilor exprese emise de partea contractantă; agenții de colectare creanțe trebuie să prezinte și confirmarea de debit semnată de către consumator (dacă există), împuternicirea pentru colectare a creanțelor și o solicitare de plată anterioară trimisă către consumator.
- (4) Dacă la activitățile de colectare a creanțelor iau parte și alte persoane decât consumatorul, iar acesta dorește ca agentul să păstreze discreția, o astfel de cerere poate fi îndeplinită, cu excepția cazului în care evaluarea circumstanțelor indică faptul că consumatorul încearcă să îl inducă în eroare pe agent sau să se sustragă convorbirii.
- (5) Discuțiile referitoare la colectarea creanțelor vor fi purtate într-un mod politicos.
- (6) În timpul discuțiilor, agenții de colectare pe teren vor explica consumatorului scopul convorbirii și vor clarifica eventuale nelămuriri sau întrebări legate de debit.
- (7) 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, agentul va emite o chitanță pentru ridicare de numerar, care să poarte ștampila entității care desfășoară activitate de recuperare creanțe.
- (8) Dacă consumatorul dorește informații despre prezentul Cod de Conduită, agenții de colectare pe teren îi vor oferi în mod gratuit un exemplar.

Art. 8. Colectarea creanțelor cesionate în procedurile de executare silită

- (1) Colectarea creanțelor cesionate prin procedura executării silite se va desfășura în conformitate cu dispozițiile Codului de Procedură Civilă și celelalte dispoziții legale aplicabile.
- (2) În cazul titlurilor executorii privitoare la creanțe a căror valoare nu depășește 30.000 lei, vânzarea în procedura de executare silită a bunului imobil cu destinația de locuință a debitorului poate fi făcută numai dacă este îndeplinită una dintre următoarele condiții:
 - a) Acesta nu are alte bunuri imobile urmăribile sau dacă are bunuri imobile urmăribile acestea nu pot fi valorificate, iar consumatorul aflat în dificultate de plată nu face demersuri să rezolve amiabil situația datoriei sale.

- b) Consumatorul aflat în dificultate de plată are o altă locuință și nu face demersuri să rezolve amiabil situația datoriei sale;
- (3) Se consideră că, pentru evitarea oricărui dubiu, consumatorul aflat în dificultate de plată nu face demersuri să rezolve amiabil problema datoriei sale în situația în care, în mod cumulativ:
 - a) Nu încheie un angajament de plată scris a datoriei în termen de 3 luni de la data începerii procedurilor de executare silită, sau, după caz, de la data intrării în vigoare a Codului în varianta actualizată, cu toate că a fost informat de entitatea de colectare a creanțelor;
 - b) Sumele rezultate din executarea silită prin alte forme sau ca urmare a încercării de rezolvare amiabilă a situației achitării datoriei sunt mai mici de 5% din valoarea creanței, într-un interval de 90 de zile, calculat de la data asumării obligației de plată în cursul executării silite printr-un angajament de plată scris.
- (4) Dispozițiile pct. (3) nu împiedică entitatea de recuperare creanțe să fie activă în recuperarea creanței prin celelalte modalități de executare silită prevăzute de dispozițiile legale în vigoare.
- (5) Sarcina dovedirii îndeplinirii condițiilor de la pct. (2) este a consumatorului aflat în dificultate de plată.
- (6) Prevederile mai sus indicate se vor aplica inclusiv pentru cazurile aflate în executare silită la data intrării în vigoare a Codului în varianta actualizată cu modificările agreeate de membrii Asociației, dar în care bunul imobil nu a fost încă adjudecat.
- (7) Fiecare membru al Asociației are libertatea de a trata individual cazurile sociale și are libertatea de a aplica condiții mai favorabile consumatorului, conform regulilor și procedurilor proprii.
- (8) Prevederile prezentului articol vor intra în vigoare în termen de 30 de zile de la adoptarea sa de către membrii Asociației.

Art. 8 Reclamațiile/sugestiile consumatorilor

- (1) În timpul primului contact cu consumatorul, compania de colectare a creanțelor îl va informa pe consumator cu privire la drepturile sale și îi va furniza aceste informații la fiecare solicitare a consumatorului.
- (2) Entitatea care desfășoară activitatea de recuperare creanțe asigură protecția tuturor drepturilor consumatorilor în conformitate cu normele legale în vigoare.
- (3) Entității care desfășoară activitate de recuperare creanțe 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 consumatorului, luând în considerare evoluția actuală și efectele reclamației, prevederile acordului încheiat cu consumatorul și reglementările sau acordurile în vigoare.

- (4) Toate reclamațiile consumatorilor trebuie rezolvate de către entitatea care desfășoară activitatea de recuperare creanțe, în termen de 30 de zile de la primirea acestora, acolo unde dispozițiile legale nu impun un termen mai scurt, în funcție de natura reclamației.
- (5) Dacă reclamația nu poate fi rezolvată în termen de 30 de zile sau în termenul prevăzut de lege, entitatea care desfășoară activitate de recuperare creanțe trebuie să informeze în scris consumatorul 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 sau în termenul legal, după caz.
- (6) Dacă reclamația sau acuzațiile/plângerile consumatorului sunt respinse, entitatea care desfășoară activitate de recuperare creanțe trebuie să-i trimită un răspuns acestuia, în care să specifice motivele respingerii, precum și eventualele acțiuni ulterioare.
- (7) Dacă se consideră că reclamația consumatorului este corectă și întemeiată, abaterile sau neregulile trebuie rectificate, iar acolo unde este cazul activitățile ulterioare de colectare pot să înceteze.

Art. 9 Dobânda penalizatoare, penalități și alte accesorii

- (1) Pentru portofoliile de creanțe cesionate entităților care desfășoară activitate de recuperare creanțe, acestea din urmă vor putea percepe dobânda penalizatoare, penalități și/sau accesorii permise de legislația română în vigoare.
- (2) Pentru portofoliile de creanțe pentru care entitățile care desfășoară activitate de recuperare creanțe lucrează ca mandatar pentru clienții acestora, dobânda penalizatoare, penalitățile și/sau accesorii vor fi aplicate conform informațiilor primite de la mandant și cu respectarea strictă a legii.

Capitolul II

Art. 10 Protejarea informațiilor și a datelor personale

- (1) Entitățile care desfășoară activitate de recuperare creanțe au obligația de a proteja confidențialitatea și de a asigura siguranță tehnică și juridică a tuturor informațiilor obținute de la părțile contractante cu referire la negocierea, executarea și desfășurarea contractelor. Entitățile 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 colectare, în limitele permise de lege (autorități, cabinete de avocatură și consultanță juridică, instanțe, executori judecătorești etc.) sau consumatorul solicită în mod expres acest lucru.

(2) Entitățile care desfășoară activitate de recuperare creanțe au datoria de a proteja confidențialitatea și de a asigura protecția integrală a datelor personale ale consumatorilor, 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 legale în vigoare, respectiv REGULAMENTUL (UE) 2016/679 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), precum și orice alte norme legislative naționale sau europene în materie, ce urmează să intre în vigoare pe parcursul desfășurării activității de colectare.

Capitolul III

Art. 11 Practici interzise și inacceptabile

- (1) În timpul desfășurării activității de colectare a creanțelor, entitățile care desfășoară activitate de recuperare creanțe și persoanele care acționează în numele acestora nu trebuie să recurgă la metode care să contravină legii, eticii profesionale sau regulilor de bunăcuviință. Se interzic următoarele:
- a) Utilizarea forței, amenințărilor cu sancțiuni inexistente sau care nu pot fi consecință a actelor/faptelor consumatorului sau a altor acțiuni care atentează la demnitatea consumatorului.
 - b) Utilizarea unui limbaj vulgar sau a oricăror altor termeni care atentează la demnitatea consumatorului; utilizarea unui ton nepolitic.
 - c) Utilizarea altor metode, menite să hărțuiască consumatorul.
 - d) Dezvăluirea informațiilor despre debit și despre evoluția activităților de colectare a creanțelor către terți neautorizați.
 - 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 directă 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 consumatorilor de către agentul de colectare fără a emite o chitanță aferentă.
- j) Achiziționarea directă sau indirectă de către vreun angajat sau colaborator persoană fizică al entității de colectare a creanțelor, inclusiv rude sau afini până la gradul al IV- lea (exemplificativ, fără a se limita la: soț/soție, copii, părinți, frați/surori, socri) și/sau concubin, a bunurilor administrate de către entitatea care desfășoară activitate de recuperare creanțe la care este angajat sau colaborator, fără a se limita la creanțe cesionate sau proprietăți imobiliare.

Capitolul IV

Art. 11 Obligația de înregistrare

- (1) Entitățile care desfășoară activitate de recuperare creanțe provenite din contracte de credit acordate de instituții de credit sau de instituții financiare nebancare, atât pentru activitățile de recuperare creanțe, cât și pentru cele de achiziții portofolii, sunt obligate să se înregistreze în evidențele autorităților competențe, urmând procedura și regulile de înscriere și raportare elaborate de acestea și prevăzute de lege. Nu poate fi membră a AMCC o entitate care nu respectă prezenta obligație.

Capitolul V

Art. 13 Prevederi finale

- (1) Toate prevederile din prezentul Cod de Conduită vor fi completate cu specificațiile din documentele constitutive ale AMCC.
- (2) Prezentul Cod este conceput pentru a oferi o înțelegere amănunțită și clară a comportamentului de baza așteptat din partea fiecărei entități care desfășoară activitate de recuperare creanțe membră AMCC și a angajaților acesteia.

- (3) 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 etică profesională nu pot fi înlocuite.
- (4) Fiecare membru trebuie să se asigure că toți angajații săi cunosc normele și legislația în vigoare incidente în activitatea de colectare a creanțelor, precum și principiile de baza cuprinse în prezentul Cod de Conduită. Mai mult, fiecare membru are deplină responsabilitate pentru acțiunile sau omisiunile personalului sau.
- (5) Fiecare membru este obligat să utilizeze numai mijloace permise de lege în timpul procedurii de notificare și de negociere cu consumatorii și să aibă un comportament care să fie compatibil cu legislația în vigoare și etică profesională.
- (6) Fiecare membru este obligat să utilizeze numai mijloace permise de lege în timpul procedurii de colectare creanțe de la debitorii persoane juridice și de la consumatorii altor tipuri de produse și servicii decât cele din categoria credite și să nu aibă un comportament care să nu fie compatibil cu legislația în vigoare și etica profesională.
- (7) Fiecare membru va avea definită o politică de abordare a cazurilor pe care le consideră sociale conform propriilor criterii și va lua toate măsurile pentru implementarea și respectarea acesteia.
- (8) Membrii vor prezenta o imagine pozitivă a entităților care desfășoară activitate de recuperare creanțe și a organizării lor în Asociație, ale cărei obiective și sarcini le vor promova.
- (9) 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 sau practici neconcurențiale.
- (10) Anumite entități care desfășoară activitate de recuperare creanțe pot considera utilă sau necesară crearea de politici suplimentare față de prevederile prezentului Cod. Acest lucru este permis. Cu toate acestea, o entitate care desfășoară activitate de recuperare creanțe membră AMCC nu va accepta practici care contravin Codului de Conduită în vigoare.
- (11) 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.
- (12) Standardele profesionale privind desfășurarea activității de management al creanțelor comerciale sunt cerințe cumulative și obligatorii pentru întreaga perioadă de timp de apartenență la AMCC.

Capitolul VI

Art. 14 Prevederi generale FENCA

- (1) Asociațiile naționale și membrii acestora au următoarele obligații:
 - a) Să lucreze în conformitate cu legile și regulamentele din țările în care își desfășoară activitatea.
 - b) Să se conformeze tuturor legilor europene și naționale de protejare a datelor.
- (2) Asociațiile naționale se vor asigura că:
 - a) Toate solicitările adresate Asociațiilor sunt rezolvate rapid și obiectiv.
 - b) Numai agențiile autorizate corespunzător sunt acceptate în asociație.
 - c) Există un cod de bune practici destinat tuturor membrilor, iar acesta va fi respectat de către toți membrii.
 - d) Există reguli fundamentale privind contactele dintre agenții, precum și dintre agenții și clienții acestora.
 - e) Agențiile membrilor vor păstra confidențialitatea tuturor informațiilor referitoare la clienți și debitori.
 - f) Există o procedură a soluționării reclamațiilor în cadrul asociațiilor, referitoare la debitori și clienți, iar reclamațiile vor fi examinate rapid și corect.

Art. 15 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 cunoștință 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.