

# Convergence Romania Financial Sector Modernization

## Public-Private Special Projects Initiative



### Întâlnirea grupului de lucru SPI referitoare la proiectul de reglementare a Autorității Naționale pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal

17 iulie 2007

Asociația Română a Băncilor

10:00-12:30

#### Participanți:

Simona Șandru, Șef Serviciul Investigații, ANSPDCP

Mihaela Ududec, Șef Serviciu, ANSPDCP

Simona Zamfir, Consilier, Biroul Juridic și Comunicare, ANSPDCP

Roxana Mărgăritescu, Expert, Biroul Autorizații, ANSPDCP

Mihail Meiu, Director, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

Șerban Epure, Director General, Biroul de Credit S.A.

Jianu Lazăr, Director, Raiffeisen Bank S.A.

Daniela Cojocaru, Director, Banca Română pentru Dezvoltare – GSG S.A.

Lucia Ștefan, Manager de Proiect, Raiffeisen Bank S.A.

Oana Nedelescu, Director pentru Analize și Politici, Secretariatul SPI

Ramona Bratu, Director pentru Produse și Servicii Bancare, Secretariatul SPI

## MINUTĂ

### I. Discuțiile pe marginea întrebărilor formulate de ANSPDCP

Grupul de lucru a reunit reprezentanți ai Autorității Naționale pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP), Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC), băncilor, Biroului de Credit, precum și ai Secretariatului SPI.

În continuarea discuțiilor începute la prima întâlnire din data de 26 iunie, grupul de lucru a dezbătut ultimele trei întrebări formulate de ANSPDCP cu ocazia Conferinței privind “Protecția și prelucrarea datelor personale în activitatea financiar-bancară” din 24 mai 2007.

#### **Întrebarea 4 privind data sau termenul în care instituțiile financiare pot asigura informarea persoanelor ale căror date se transmit la Biroul de Credit**

Discuțiile purtate au pus în evidență următoarele aspecte:

### ***Procedura băncilor de informare a clienților***

În general, băncile au următoarea procedură referitoare la informarea clienților privind transmiterea datelor la Biroul de Credit:

- a) clientul este notificat în legătură cu obligația de plată la momentul acordării creditului, existând un acord scris din partea clientului asupra înregistrării la Biroul de Credit în cazul apariției unei neplăți, la 30 de zile de la momentul apariției acestei situații (acordul de transmitere, prelucrare și consultare a informațiilor de risc), cât și prin graficul de rambursare și contractul de credit, la momentul acordării creditului. De asemenea, clienții sunt informați în legătură cu scadențele plăților către bancă prin intermediul extraselor de cont transmise lunar prin poștă sau în format electronic;
- b) clientul este notificat în legătură cu transmiterea datelor la Biroul de Credit prin intermediul de scrisori sau telefoane (de la departamentele de colectare).

### ***Probleme ridicate de ANSPDCP***

ANSPDCP a relevat faptul că este important ca băncile să asigure informarea clienților ale căror date sunt transmise la Biroul de Credit fie în formă scrisă, fie în formă telefonică și că ar fi util ca băncile să poată face dovada acestor comunicări (ex. prin înregistrarea convorbirilor telefonice sau arhivarea confirmărilor de primire). Referitor la ultimul aspect, reprezentanții băncilor au relevat că în multe cazuri este posibil ca aceste costuri să fie mai mari decât sumele care trebuie recuperate, ceea ce nu ar justifica aceste cheltuieli.

### ***O posibilă soluție de uniformizare a practicilor băncilor***

O posibilă abordare pentru o mai bună informare a clienților, ar reprezenta-o notificarea clienților restanțieri la 15 zile de la înregistrarea întârzierii la plată. Acest perioadă ar asigura un interval de timp suficient pentru a da posibilitatea plății ratei de către persoanele care întârzie câteva zile, din diverse motive.

Această practică ar putea fi uniformizată prin intermediul ARB (posibil prin introducerea unor prevederi specifice în Codul de Conduită), astfel încât toate băncile să asigure o informare adecvată a clientului în legătură cu transmiterea datelor personale la Biroul de Credit și cu scopul acesteia (aceste informații ar trebui furnizate clienților inclusiv în contractele încheiate cu băncile). Un prim pas ar putea fi și introducerea unor prevederi referitoare la informarea clienților în sensul celor arătate mai sus în Contractul de Participare la Biroul de Credit.

## **Întrebarea 5 privind modalitățile în care se poate asigura informarea persoanelor vizate de către Biroul de Credit și de către participanții la sistemul Biroului de Credit**

### ***Aspecte relevate de reprezentanții băncilor și ai Biroului de Credit***

Conform art. 12 (2) al Legii nr. 677/2001, operatorul datelor personale este obligat să furnizeze persoanei vizate o serie de informații, precum identitate operatorului, scopul prelucrării, destinatarii datelor, existența drepturilor prevăzute de lege, etc. Toate aceste informații sunt prevăzute în *acordul referitor la transmiterea, prelucrarea și consultarea informațiilor la Biroul de Credit* pe care băncile îl obțin de la solicitanții de credit. De asemenea, prin acest acord se realizează informarea persoanelor vizate atât de către Biroul de Credit, cât și de către participanții în sistemul acestuia.

În ceea ce privește modalitățile practice de informare a persoanelor vizate, aceasta se realizează prin semnarea acordului menționat mai sus, precum și prin intermediul transmiterii de scrisori sau prin informarea telefonică.

### ***Probleme ridicate de ANSPDCP și ANPC***

ANSPDCP și ANPC au relevat faptul că este important ca informarea clienților băncilor să fie realizată potrivit circumstanțelor și momentului prelucrării datelor cu caracter personal. În acest sens, cele două autorități au relevat faptul că băncile ar trebui să comunice într-un mod clar, accesibil și inteligibil, chiar și pentru clienții cu un grad scăzut de educație financiară, care sunt circumstanțele în care datele lor personale se transmit la Biroul de Credit și care ar putea fi potențialele consecințe. Aceste modalități de informare ar putea fi uniforme la nivelul sistemului bancar, prin distribuirea de broșuri clienților sau prin afișaj la sediile băncilor, conform unor modele de notificări în conformitate cu Documentul 100 al grupului consultativ al autorităților de supraveghere a datelor cu caracter personal din Uniunea Europeană.

#### ***Notificarea persoanelor care au făcut declarații cu inadvertențe***

ANSPDCP și ANPC au remarcat faptul că și persoanele care au făcut declarații cu inadvertențe ar trebui notificate atunci când datele lor personale sunt transmise la Biroul de Credit. În opinia autorităților, această practică ar asigura posibilitatea rectificării unor erori de către persoanele de bună credință, care ar putea ajunge în baza de date a Biroului de Credit fără a fi într-adevăr vinovate.

Reprezentanții băncilor au remarcat faptul că în practică este deosebit de dificil de aplicat astfel de măsuri, având în vedere că acestea implică costuri suplimentare. În plus, băncile remarcă faptul că persoanele de bună-credință au posibilitatea să ceară rectificarea acestor situații odată ce constată că au fost înregistrate incorect la Biroul de Credit. De asemenea, băncile sunt supuse unui risc reputațional dacă transmit în mod eronat informații despre clienți la Biroul de Credit.

Problema notificării persoanelor care au făcut declarații cu inadvertențe va fi ridicată la nivelul ARB, în vederea luării unei decizii la nivelul tuturor băncilor. De asemenea, Secretariatul SPI va cerceta care sunt practicile internaționale în această problemă.

### **Întrebarea 6 privind termenul de stocare a datelor la Biroul de Credit**

#### ***Descrierea sistemului actual de stocare a datelor***

Biroul de Credit "lucrează" cu două perioade privind utilizarea datelor din sistem, definite astfel în cadrul Contractului de Participare:

- perioada de afișare, care este perioada de timp din trecut pentru care sunt afișate informațiile în Raportul de Credit. Perioada de afișare este de 5 ani, calculată retroactiv de la data emiterii Raportului de Credit;
- perioada de reținere, respectiv perioada de timp în care înregistrările despre o persoană recenzată sunt păstrate în sistemul informatic al Biroului de Credit. Perioada de reținere este de 7 ani, calculată de la momentul ultimei actualizări a situației persoanei recenzate respective. În ultimii doi ani ai perioadei de reținere, informația este depersonalizată și servește exclusiv unor scopuri statistice, pentru realizarea scoring-ului pe categorii de clienți ai băncilor. Scoring-ul reprezintă faza a treia a Biroului de Credit și va fi folosit de către bănci pentru a suplimenta propriile informații și judecăți referitoare la profilul de risc al clienților.

#### ***Probleme ridicate de ANPC și ANSPDCP***

ANPC a relevat faptul că perioada de 7 ani este considerată excesivă. ANSPDCP nu s-a pronunțat asupra actualului sistem de stocare, fiind interesată în principal dacă același regim se aplică și datelor pozitive și datelor negative.

### ***Posibile soluții***

Reprezentanții Biroului de Credit și ai băncilor consideră că:

- păstrarea termenului de afișare de 5 ani este benefică pentru asigurarea unui grad satisfăcător al disciplinei debitorilor unei piețe încă tinere și cu un ritm de creștere susținut, cu efecte pozitive atât asupra persoanelor fizice cât și asupra creditorilor. De asemenea, această perioadă este în conformitate cu prevederile Directivei europene referitoare la riscul activității de creditare a persoanelor fizice și cu prevederile Acordului Basel II;
- este posibilă reducerea perioadei de reținere la 5 ani, care nu ar afecta aplicarea prevederilor standardelor internaționale arătate mai sus.

De altfel, în practica internațională, informația este păstrată în cadrul birourilor de credit pe perioade cuprinse între 5 și 7 ani, care reprezintă un interval de timp rezonabil pentru ca persoanele împrumutate să aibă stimulente puternice pentru a își achita la timp obligațiile de plată. În condițiile în care informația negativă este ștearsă prematur din baza de date, devine imposibilă delimitarea clienților care și-au onorat întotdeauna la timp obligațiile de cei care au avut mai multe incidente de întârziere a plăților în trecut sau de cei care au întârziat plățile, dar în final și-au achitat obligațiile.

În acest sens, sistemul de evaluarea riscului este distorsionat, clienții „buni” având de pierdut de pe urma clienților „răi”, având în vedere că instituțiile financiare vor stabili costuri mai mari aferente acestor riscuri (selecția adversă la risc).

## **II. Pașii următori**

Grupul de lucru va sprijini ANSPDCP în clarificarea cu Banca Națională a României, a aspectelor legate de prevederile Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 99/2006, art. 118 alin. 2 și a celor legate de secretul bancar (iulie - august);

Secretariatul SPI va pregăti un material care va fi supus atenției ARB în vederea instituirii unor practici uniforme la nivelul sistemului bancar în ceea ce privește informarea clienților băncilor în legătură cu transmiterea datelor lor personale la Biroul de Credit (august);

ANSPDCP, reprezentanții băncilor și ai Biroului de Credit vor face sugestii pe marginea documentului care va fi supus atenției ARB (august) ;

ANSPDCP va pregăti un proiect de reglementare revizuit, în baza discuțiilor purtate în cadrul grupului de lucru, pe care îl va supune atenției membrilor grupului de lucru (august).

## **III. Următoarea întâlnire a grupului de lucru**

Grupul de lucru va aproba materialul pregătit de Secretariatul SPI pentru ARB la începutul lui Septembrie.