

# 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

26 iunie 2007

Asociația Română a Băncilor

10:30-13:30

#### Participanți:

Simona Șandru, Șef Serviciul Investigații, ANSPDCP

Viorica Nicolae, 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 Barbu, Director, BancPost 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.

Grupul de lucru a continuat discuțiile inițiate cu ocazia Conferinței privind “Protecția și prelucrarea datelor personale în activitatea financiar-bancară” din 24 mai 2007 pe marginea proiectului de decizie a ANSPDCP, în sensul identificării unui echilibru rezonabil între necesitatea asigurării unei protecții adecvate a prelucrării datelor cu caracter personal ale consumatorilor și nevoia de informare a instituțiilor financiare pentru o administrare prudentă a riscurilor în activitatea de creditare.

Discuțiile s-au purtat pe marginea celor șase întrebări formulate de ANSPDCP cu ocazia conferinței mai sus menționate, la care reprezentanții băncilor au formulat punctul de vedere

prezentat în anexă. Atât reprezentanții ANSPDCP, cât și ceilalți participanți au subliniat că întâlnirea reprezintă *o oportunitate concretă de continuare a dialogului pentru identificare unei soluții acceptate de către toate părțile interesate.*

## **Întrebarea 1 privind temeiul legal al operării biroului de credit și al activităților desfășurate**

Discuțiile purtate au pus în evidență următoarele aspecte:

### ***Temeiul legal / justificarea interesului legitim al constituirii de baze de date comune privind informațiile de credit pozitive și negative***

- *Regulamentul BNR nr.3/2007 privind limitarea riscului de credit la creditele destinate persoanelor fizice* conține prevederi care justifică atât necesitatea prelucrării de informație de credit pozitivă, cât și de informații privind angajamentele de plată față de alți creditori decât instituțiile financiare (a se vedea art. 4 care solicită determinarea gradului total de îndatorare a persoanelor fizice, prin luarea în considerare a tuturor angajamentelor de plată, inclusiv a celor care nu sunt de natura creditului);
- BNR a dovedit în practică o prudență sporită în aplicarea prevederilor acestui regulament, având în vedere faptul că, până în prezent doar patru bănci au primit aprobarea BNR pentru normele interne de creditare, ceea ce dovedește faptul că banca centrală verifică îndeaproape respectarea acestor cerințe, inclusiv participarea, curentă sau propusă, la Biroul de Credit, cu informație de credit pozitivă;
- Norma BNR nr. 3 din 2002 privind standardele de cunoaștere a clientelei solicită băncilor să dispună de informație cât mai completă și mai corectă despre clienții lor, prevederi care, de asemenea, justifică necesitatea prelucrării unui set cât mai cuprinzător de informație prin intermediul Biroului de Credit;
- Avocatul Poporului a recunoscut încă de la înființarea Biroului de Credit interesul legitim al băncilor de a prelucra informație de credit negativă și pozitivă;
- Deși aspectele menționate mai sus nu reprezintă un temei legal pentru constituirea bazei de date comune privind informațiile de credit negative și pozitive, acestea **justifică interesul legitim** al instituțiilor de credit în acest sens;
- ANSPDCP și-a manifestat îngrijorarea cu privire la unele prevederi ale Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 99/2006 privind instituțiile de credit și adecvarea capitalului care la art. 118 alin. 2 stipulează că “În vederea îndeplinirii obligațiilor care le revin potrivit prezentei ordonanțe de urgență sau altor dispoziții legale, instituțiile de credit pot prelucra date cu caracter personal, fără consimțământul expres al persoanei vizate”. În acest sens, ANSPDCP a relevat faptul că unele bănci ar putea să invoce aceste prevederi pentru a nu solicita acordul clienților în vederea prelucrării datelor cu caracter personal, inclusiv pentru transmiterea de informații la Biroul de Credit. Opinia reprezentanților băncilor este că lipsa acestui acord este justificată doar atunci când prelucrarea vizează date interne ale instituției de credit. Pentru clarificarea acestor prevederi legale, ANSPDCP a solicitat Băncii Naționale a României stabilirea unei întâlniri în vederea clarificării modului de interpretare și aplicare a prevederilor mai sus menționate. Grupul de lucru va sprijini demersurile ANSPDCP;
- ANPC a exprimat acordul cu privire la utilitatea raportării de informație de credit pozitivă. De asemenea, ANPC a subliniat importanța neîngrădirii accesului consumatorilor la servicii financiare ca urmare a informațiilor existente în cadrul sistemelor de tipul birourilor de credit. În acest sens, participanții au relevat importanța promovării unei cât mai bune educații financiare a consumatorilor și, în

paralel, conștientizarea instituțiilor financiare în ceea ce privește prevenirea abuzurilor în relațiile cu clienții.

### ***Participarea la Biroul de Credit a altor entități decât instituțiile de credit și IFN-urile***

- În ceea ce privește participarea, la Biroul de Credit, a altor instituții decât instituțiile de credit și IFN-urile, ANSPDCP a relevat următoarele aspecte:
  - o faptul că accesul acestora la informațiile puse la dispoziție de către bănci ar putea reprezenta o încălcare a secretului bancar și implicit, a obligației de confidențialitate a datelor personale;
  - o faptul că în urma consultării acestor informații (spre exemplu referitoare la existența unor restanțe la achitarea creditelor), unii cetățeni și-ar putea pierde accesul la servicii de subzistență (gaze, lumină, telefon fix, etc.) sau nu ar mai beneficia de servicii bancare (în condițiile în care aceștia ar avea înregistrate întârzieri la plata utilităților);
- Față de punctul de vedere al ANSPDCP, reprezentanții băncilor au relevat faptul că o informație de credit cât mai cuprinzătoare despre clienți nu înseamnă excluderea unor persoane de la accesul la servicii financiare, ci o mai bună calibrare a acestora în funcție de gradul de risc aferent clienților. În acest sens, bunii platnici ar beneficia de servicii financiare la costuri mai reduse, pe când răii platnici vor trebui să suporte costuri adiționale aferente unui risc mai mare în creditarea acestora. Băncile au subliniat că, în imposibilitatea de a face o diferențiere adecvată între profilurile de risc ale clienților, acestea stabilesc costuri ale produselor și serviciilor bancare mai ridicate, care în esență îi penalizează pe bunii platnici. Pe de altă parte, persoanele care nu dispun de garanții suficiente și nu au avut acces la credit în prealabil, ar putea dovedi buna lor credință printr-o istorie de bună plată a altor datorii (utilități, telefonie, etc.), oferind astfel o garanție morală instituțiilor financiare și putând astfel beneficia de servicii financiare;
- ANSPDCP a subliniat faptul că nu s-a realizat până în prezent un studiu din care să rezulte eventualele costuri și beneficii ale consumatorului ca urmare a participării mai multor instituții la Biroul de Credit. Secretariatul SPI va examina această posibilitate. ANSPDCP a arătat totodată, că este nejustificată o apreciere uniformă a comportamentului la plată al debitorului, pe baza unor informații provenite din relații contractuale de natură diferită. Din acest punct de vedere, nu poate fi echivalat gradul de risc pe care și-l asumă o instituție de credit cu cel asumat de o altă societate față de care există un drept de creanță;
- Totodată, reprezentantul Biroului de Credit a subliniat posibilitatea implementării unei soluții de compromis, respectiv permiterea participării doar a companiilor de telefonie fixă și mobilă, exclusiv cu informație negativă, în conformitate cu practica în domeniu a altor țări (de ex. Germania). ANSPDCP va analiza această propunere și va comunica punctul său de vedere grupului de lucru.

### **Întrebarea 2 privind tipurile de date strict necesare instituțiilor financiare pentru realizarea scopului Biroului de Credit**

Discuțiile purtate au pus în evidență următoarele aspecte:

#### ***Lista tipurilor de date***

- Lista prezentată în cadrul răspunsului la întrebarea 2 (prezentat în anexă) nu este exhaustivă (de ex. lipsește informație referitoare la angajator, etc.) Reprezentanții băncilor vor completa aceste informații, pe care le vor transmite Secretariatului SPI;

- Reprezentantul BNR a încurajat băncile pentru a raporta la Biroul de Credit informații referitoare la tranșele de venituri ale clienților, pentru a fi posibilă o cât mai bună determinare a gradului de îndatorare a populației. Deși în prezent există opțiunea transiterii, la Biroul de Credit, de informații privind veniturile clienților, în practică doar câteva bănci raportează astfel de date.

### ***Declarațiile cu inadvertențe***

- ANSPDCP a subliniat problemele legate de înregistrarea declarațiilor cu inadvertențe la Biroul de Credit. În acest sens, au existat cazuri în care clienții au fost înregistrați în mod eronat în baza de date și nu au fost luate măsuri corespunzătoare de către băncile în cauză pentru remedierea acestei situații. Având în vedere faptul că nu există o definiție unanim acceptată a declarațiilor cu inadvertențe, ANSPDCP a propus stabilirea, împreună cu băncile, a unor jaloane pentru identificarea tipurilor de declarații cu inadvertențe, de natură a permite o apreciere uniformă și obiectivă a oportunității raportării la Biroul de Credit a unor astfel de informații;
- Reprezentanții băncilor au pus în evidență faptul că, având în vedere diversitatea foarte mare a tipurilor de declarații cu inadvertențe, în practică ar fi deosebit de dificilă stabilirea unei tipologii. Concluzia acestora este că băncile trebuie să își asume deplina responsabilitate cu privire la înregistrarea declarațiilor cu inadvertențe, în baza de date a Biroului de Credit și să asigure posibilitatea efectuării de verificări de către organele competente.

### **Întrebarea 3 privind termenul de raportare pentru transmiterea datelor negative la Biroul de Credit**

Discuțiile purtate au pus în evidență următoarele aspecte:

- Reprezentantul ANPC a pus în evidență faptul că, din punctul de vedere al consumatorului, actualul termen de 30 de zile este foarte scurt. În acest sens, pot exista situații în care consumatorii se află într-o indisponibilitate reală de a-și achita datoriile (boală, deplasări în străinătate, etc.) și ar avea de suferit, prin înregistrarea restanțelor la Biroul de Credit, consecințe negative care nu se justifică prin prisma acestor situații excepționale;
- Reprezentanții băncilor au remarcat faptul că raportarea la Biroul de Credit după scurgerea unui interval de 30 de zile este o perioadă de timp rezonabilă, având în vedere că, în practică, poate însemna neachitarea a două rate. De asemenea, după un interval de timp mai lung, un client care se confruntă deja cu probleme financiare mai poate contracta alte credite, punând în pericol alte instituții financiare;
- Reprezentantul BNR a subliniat faptul că, în prezent, băncile raportează la CRB incidentele de plată imediat după înregistrarea restanței;
- ANSPDCP a propus o soluție de compromis, respectiv înregistrarea primei restanțe la plată după 60 de zile și a următoarelor eventuale restanțe la 30 de zile. Reprezentanții băncilor și ai Biroului de Credit vor analiza această propunere.

## **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 9-13);

Secretariatul SPI va examina posibilitatea realizării unui studiu cu privire la costurile și beneficiile consumatorului ca urmare a participării mai multor instituții la Biroul de Credit și va sprijini demersurile grupului de lucru cu BNR referitoare la consultările pe marginea celor două prevederi legale în discuție (iulie 9-13);

ANSPDCP, reprezentanții băncilor și ai Biroului de Credit vor analiza propunerile formulate în cadrul întâlnirii și vor pregăti puncte de vedere pentru următoarele discuții ale grupului de lucru (iulie 9-13).

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

Grupul de lucru va continua discuțiile pe marginea acestor probleme cu ocazia unei noi întâlniri, propuse a se desfășura în săptămâna 9-13 iulie.

## **Anexă. Opiniile băncilor referitoare la întrebările Autorității Naționale pentru Supravegherea Procesării Datelor cu Caracter Personal**

- 1. Care este *temeiul legal* pe care se întemeiază decizia instituțiilor financiare de a constitui o bază comună cu date atât pozitive, cât și negative, în vederea evaluării riscului de credit-justificare?**

Înființarea Biroului de Credit nu a fost solicitată expres printr-un act normativ, ci a reprezentat o decizie voluntară a comunității bancare, pentru a sprijini băncile în vederea unei mai bune administrări a riscului de credit. Trebuie remarcat faptul că și în practica internațională, majoritatea sistemelor de colectare de informație de credit s-au dezvoltat în mod organic, ca urmare a deciziilor instituțiilor financiare de a constitui baze de date comune referitoare la informațiile de credit, în conformitate cu prevederile actelor normative naționale relevante (reglementări referitoare la secretul bancar, protecția datelor cu caracter personal, protecția consumatorului, protecția informațiilor de natura secretului comercial, etc.).

În acest sens, majoritatea țărilor europene nu au legislație specifică referitoare la înființarea birourilor de credit, ci au acte normative referitoare la procesul de gestiune a datelor vehiculate prin intermediul birourilor de credit, concretizate în prevederi legislative privind protecția datelor cu caracter personal, cu care operarea birourilor de credit trebuie să se conformeze.

În România, *Regulamentul BNR nr.3/2007 privind limitarea riscului de credit la creditele destinate persoanelor fizice* conține o serie de prevederi care justifică necesitatea sistemelor birourilor de credit, ca instrumente pentru o adecvată administrare a birourilor de credit:

- art. 4 – „Împrumutătorii stabilesc în cadrul reglementărilor interne, în concordanță cu profilul și strategia lor de risc, cel puțin următoarele:

- ...c) procedura de clasificare a clientelei țintă pe categorii de risc de nerambursare...;
- ...e) categoriile de cheltuieli care se deduc din veniturile eligibile în scopul determinării gradului total de îndatorare, incluzând cel puțin cheltuielile de subzistență și angajamentele de plată, altele decât cele de natura creditului;
- f) nivelurile maxime admise pentru gradul total de îndatorare, diferențiat pe categoriile de clientelă și fundamentarea nivelurilor stabilite: gradul total de îndatorare se determină ca pondere a angajamentelor totale de plată decurgând din credite sau alte finanțări rambursabile în veniturile eligibile din care s-au dedus cheltuielile prevăzute la litera e);
- g) metodologia de reconsiderare periodică a coeficienților de ajustare a veniturilor și nivelurilor maxime admise pentru gradul de îndatorare, în vederea asigurării acurateții acestora pe o bază continuă.”

- 2. Ce *tipuri de date* sunt strict necesare instituțiilor financiare pentru realizarea scopului Biroului de Credit, în vederea evaluării riscului la creditare și reducerea riscurilor de îndatorare excesivă-justificare?**

Pentru respectarea prevederilor art. 4 al Regulamentului BNR nr.3/2007 și din perspectiva relației cu Biroul de Credit, băncile au nevoie de următoarele tipuri de date:

- date de identificare (CNP, nume, prenume);

- date demografice (adresa, în vedere verificării clienților din mai multe surse);
- informații referitoare la creditele deținute de persoanele fizice, atât de natura pozitivă (de ex. valoarea creditelor sau cele în care dețin calitatea de girant sau cosemnatar), pentru stabilirea gradului de îndatorare și a verificării declarațiilor clientului, cât și negativă (de ex. valoarea restanțelor sau cele referitoare la persoanele care prezintă documente și declarații false), pentru stabilirea gradului de risc al clienților;
- informații referitoare la angajamente de plată, altele decât cele de natura creditului (de ex. ratele la asigurări sau abonamentele la telefonie), pentru o cât mai bună evaluare a bonității clienților care nu au avut relații anterioare cu băncile, dar care pot face dovada achitării la timp a obligațiilor de plată către alți furnizori de servicii. În acest sens, consumatorii care pot dovedi că își onorează la timp obligațiile, au mai bune șanse de a fi acceptați de către alte instituții financiare, în condiții potențial mai avantajoase (de ex. rate ale dobânzii mai scăzute). Pe de altă parte, o cât mai deplină evaluare a comportamentului de plată a clienților, provenind de la o gamă cât mai variată de prestatori de servicii (financiare sau nu) poate oferi indicii asupra unor potențiale probleme la rambursarea obligațiilor viitoare de plată.

**3. Care este termenul de raportare cel mai adecvat pentru transmiterea datelor negative la Biroul de Credit-justificare?**

Termenul de 30 de zile de la neplata la scadență a ratei la credit permite limitarea în mod corespunzător a riscurilor de creditare. După un interval de timp mai lung, un client care se confruntă deja cu probleme financiare mai poate contracta alte credite. În consecință, creșterea termenului de raportare la 60 de zile ar determina o desfășurare a activității de creditare în condiții de creștere a gradului de risc, care va fi acoperit cu costuri sporite suportate de client. Totodată, durata de 30 de zile este și termenul prevăzut de Regulamentul BNR pentru raportarea datelor referitoare la restante la Centrala Riscurilor Bancare.

**4. Care este data sau termenul în care instituțiile financiare pot asigura informarea persoanelor ale căror date se transmit la Biroul de Credit (luând în considerare atât data semnării contractului de credit, cât și data la care intervine evenimentul ce determină raportarea datelor negative)- justificare?**

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 const 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).

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.

#### **5. În ce modalitate se poate asigura informarea persoanelor vizate de către Biroul de Credit și de către participanții la sistemul Biroului de Credit-justificare?**

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.

În practica internațională, în unele țări, clienții sunt informați și în legătură cu eventualele decizii nefavorabile care se iau în legătură cu aceștia, pe baza informațiilor disponibile în cadrul birourilor de credit. De asemenea, clienții au acces la informația despre aceștia existentă în cadrul birourilor de credit, pentru a verifica legitimitatea deciziilor luate de instituțiile participante, inclusiv în ceea ce privește posibile discriminări. În acest sens, clienților li se conferă și dreptul de a solicita corectarea eventualelor erori în înregistrările birourilor de credit, precum și a cere investigarea acestor situații de neconcordanțe.

În câteva țări europene, legislația privind protecția datelor cu caracter personal obligă notificarea clienților atunci când informația lor este transmisă la birourile de credit. Trebuie subliniat că această notificare este cerută doar la transferul inițial al datelor și nu de fiecare dată când informații sunt transmise birourilor de credit. Practica standard este includerea unei astfel de notificări în aplicația de împrumut, precum și în acordul de împrumut. Acest notificări statuează clar faptul că informația clientului va fi transmisă anumitor birouri de credit (cu precizarea numelor acestora), precizând scopul utilizării informației (de ex. informația va fi pusă, la cerere, la dispoziția instituțiilor participante la birourile respective de credit pentru a sprijini deciziile lor cu privire la acordarea unui împrumut, colectarea unui credit, etc.), descriind informația care va fi transmisă (cu precizarea tuturor categoriilor de informații transmise, etc.).

#### **6. Care este termenul de stocare a datelor la Biroul de Credit, considerat ca fiind suficient pentru realizarea scopului prelucrării în acest sistem-justificare?**

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.



Se 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.

În practica internațională, durata de păstrare a informațiilor despre clienți în sistemele birourilor de credit variază. În unele țări, această informație este păstrată până la 10 ani (SUA). La extrema opusă se află Italia, care menține informația negativă în sistem pentru doar 12 luni în cazul existenței a cel mult a două întârzieri la plată, 24 luni pentru mai mult de două întârzieri la plată și 3 ani în situația în care debitorul nu și-a achitat datoriile.

În general, 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.

Trebuie subliniat faptul că 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).