

ORDONANȚĂ DE URGENȚĂ nr. 15 din 28 februarie 2024

privind administratorii de credite și cumpărătorii de credite, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative privind contractele de credit pentru consumatori

EMITENT • **GUVERNUL ROMÂNIEI**

Publicat în **MONITORUL OFICIAL nr. 188 din 7 martie 2024**

Data intrării în vigoare 17-03-2024

Având în vedere că prezenta reglementare contribuie la creșterea pieței unice privind administratorii de credite și cumpărătorii de credite atât în beneficiul consumatorilor, cât și al întreprinderilor, normele vor reduce nesiguranța cu care se confruntă întreprinderile și consumatorii din cauza complexității cadrului juridic, astfel consumatorii beneficiind de o protecție mai mare cu privire la administrarea creditelor lor.

Pentru a se evita o reducere a protecției debitorului și pentru a promova încrederea acestuia, reglementarea se asigură de faptul că administratorii de credite, persoanele care posedă o deținere calificată în cadrul administratorului de credite și membrii organului de conducere sau administrativ al acestuia nu au înscrise în cazierul judiciar infracțiuni contra patrimoniului, infracțiuni privind activități financiare, spălarea banilor, fraudă sau infracțiuni contra integrității corporale sau sănătății și nu fac obiectul unei proceduri de insolvență și nici nu au fost declarați anterior în stare de faliment.

Pentru protejarea debitorilor, reglementarea se asigură de faptul că administratorii de credite și cumpărătorii de credite acționează întotdeauna cu bună-credință, tratează în mod echitabil debitorii și le respectă dreptul la viață privată. Aceștia nu au voie să hărțuiască debitorii și nici să le ofere informații înșelătoare. De asemenea, înainte de prima colectare a datoriei și ori de câte ori debitorii solicită acest lucru, aceștia vor furniza debitorilor informații privind cesiunea care a avut loc, identitatea și datele de contact ale cumpărătorului de credite și ale administratorului de credite, în cazul în care acesta este desemnat, precum și informații privind sumele datorate de debitor și o declarație conform căreia continuă să se aplice toate dispozițiile relevante din dreptul Uniunii Europene și din dreptul intern.

Reglementarea stabilește obligația cumpărătorilor de credite care execută direct contractul de credit cumpărat de a respecta legile aplicabile contractului de credit, inclusiv normele privind protecția consumatorilor aplicabile debitorului. Luând în considerare Dosarul EUP(2023)10426, deschis de către Comisia Europeană cu privire la transpunerea în legislația națională a [Directivei 2014/17/UE](#) a Parlamentului European și a Consiliului privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile rezidențiale și de modificare a [Directivelor 2008/48/CE](#) și [2013/36/UE](#) și a [Regulamentului \(UE\) nr. 1.093/2010](#),

ca urmare a solicitării suplimentare de informații în Dosarul EU Pilot EUP(2023)10426 deschis de către Comisia Europeană cu privire la o posibilă încălcare a [Directivei 2014/17/UE](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 4 februarie 2014 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile rezidențiale și de modificare a [Directivelor 2008/48/CE](#) și [2013/36/UE](#) și a [Regulamentului \(UE\) nr. 1.093/2010](#), la momentul transpunerii acesteia prin [Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 52/2016](#) privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile, precum și pentru modificarea și completarea [Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 50/2010](#) privind contractele de credit pentru consumatori, aprobată cu modificări și completări prin [Legea nr. 134/2023](#), cu modificările ulterioare, România s-a angajat să modifice anumite prevederi din actul normativ intern în concordanță cu textul actului normativ european, astfel încât Dosarul EUP(2023)10426 să poată fi închis.

Pentru a se evita posibilitatea declanșării procedurii de infringement de către Comisia Europeană împotriva României,

luând în considerare toate aceste aspecte și având în vedere interesul public generat de stabilirea unui cadru legal care să ofere certitudine juridică, de natură să crească încrederea consumatorilor debitori și a întreprinderilor, în considerarea faptului că aceste elemente vizează interesul public general și constituie o situație de urgență și extraordinară, a cărei reglementare nu poate fi amânată,

în temeiul [art. 115 alin. \(4\) din Constituția României, republicată](#),
Guvernul României adoptă prezenta ordonanță de urgență.

Articolul 1

Prezenta ordonanță de urgență stabilește cadru comun și cerințe comune referitoare la:

- a)** administratorii de credite care, acționând în numele unui cumpărător de credite, administrează drepturile unui creditor ce decurg dintr-un contract de credit neperformant emis de o instituție de credit stabilită în Uniunea Europeană sau administrează contractul de credit neperformant în sine;
- b)** cumpărătorii de credite care achiziționează drepturile creditorului ce decurg dintr-un contract de credit neperformant emis de o instituție de credit stabilită în Uniunea Europeană sau care achiziționează contractul de credit neperformant în sine.

Articolul 2

(1) Prezenta ordonanță de urgență se aplică:

a) administratorilor de credite care acționează în numele unui cumpărător de credite în ceea ce privește drepturile unui creditor ce decurg dintr-un contract de credit neperformant emis de o instituție de credit stabilită în Uniunea Europeană în conformitate cu prevederile legale din Uniunea Europeană și cu prevederile legale naționale sau în ceea ce privește contractul de credit neperformant în sine;

b) cumpărătorilor de credite care achiziționează drepturile unui creditor ce decurg dintr-un contract de credit neperformant emis de o instituție de credit stabilită în Uniunea Europeană în conformitate cu prevederile legale din Uniunea Europeană și cu prevederile legale naționale sau care achiziționează contractul de credit neperformant în sine.

(2) În ceea ce privește contractele de credit care intră în domeniul său de aplicare, prezenta ordonanță de urgență se aplică cu respectarea principiului libertății contractuale din dreptul civil în ceea ce privește cesiunea drepturilor creditorului ce decurg dintr-un contract de credit sau a contractului de credit în sine, a protecției acordate consumatorilor sau debitorilor în temeiul, în special, al Regulamentului (CE) nr. 593/2008 al Parlamentului European și al Consiliului din 17 iunie 2008 privind legea aplicabilă obligațiilor contractuale (Roma I), al [Regulamentului \(UE\) nr. 1.215/2012](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2012 privind competența judiciară, recunoașterea și executarea hotărârilor în materie civilă și comercială, a prevederilor [Legii nr. 193/2000](#) privind clauzele abuzive din contractele încheiate între profesioniști și consumatori, republicată, cu modificările și completările ulterioare, a dispozițiilor [Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 50/2010](#) privind contractele de credit pentru consumatori, aprobată cu modificări și completări prin [Legea nr. 288/2010](#), cu modificările și completările ulterioare, și a prevederilor [Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 52/2016](#) privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile, precum și pentru modificarea și completarea [Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 50/2010](#) privind contractele de credit pentru consumatori, aprobată cu modificări prin [Legea nr. 134/2023](#), cu modificările ulterioare, sau în temeiul altor prevederi legale relevante ale Uniunii Europene și din legislația națională referitoare la protecția consumatorilor și la drepturile debitorilor.

(3) Prezenta ordonanță de urgență se aplică cu respectarea restricțiilor impuse de prevederile legale naționale referitoare la cesiunea drepturilor unui creditor, inclusiv în ceea ce privește obținerea prealabilă a acordului debitorului cedat, ce decurg dintr-un contract de credit neperformant care nu este restant sau a cărui scadență nu a depășit 90 de zile sau care nu este reziliat în conformitate cu prevederile legale naționale sau a celor referitoare la cesiunea contractului de credit neperformant în sine.

(4) Prezenta ordonanță de urgență se aplică cu respectarea cerințelor prevederilor legale naționale referitoare la administrarea drepturilor unui creditor ce decurg dintr-un contract de credit sau la administrarea contractului de credit în sine, atunci când cumpărătorul de credite este o entitate special constituită în scopul securizării, în sensul definiției prevăzute la art. 2 pct. 2 din [Regulamentul \(UE\) 2017/2.402](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 de stabilire a unui cadru general privind securizarea și de creare a unui cadru specific pentru o securizare simplă, transparentă și standardizată și de modificare a [Directivelor 2009/65/CE](#), [2009/138/CE](#) și [2011/61/UE](#), precum și a [Regulamentelor \(CE\) nr. 1.060/2009](#) și [\(UE\) nr. 648/2012](#), în măsura în care prevederile legale naționale în cauză:

a) asigură nivelul de protecție a consumatorilor prevăzut de prezenta ordonanță de urgență;

b) oferă garanția că autoritatea competentă primește informațiile necesare din partea administratorilor de credite.

(5) Prezenta ordonanță de urgență nu se aplică în cazul:

a) administrării drepturilor unui creditor ce decurg dintr-un contract de credit sau administrării contractului de credit în sine, efectuată de:

(i) o instituție de credit stabilită în Uniunea Europeană;

(ii) un administrator de fonduri de investiții alternative, denumit în continuare AFIA, autorizat sau înregistrat potrivit dispozițiilor [Legii nr. 74/2015](#) privind administratorii de fonduri de investiții alternative, cu modificările și completările ulterioare, sau o societate de administrare sau o societate de investiții autorizată potrivit dispozițiilor [Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 32/2012](#) privind organismele de plasament colectiv în valori mobiliare și societățile de administrare a investițiilor, precum și pentru modificarea și completarea [Legii nr. 297/2004](#) privind piața de capital, aprobată cu modificări și completări prin [Legea nr. 10/2015](#), cu modificările și completările ulterioare, cu condiția ca societatea de investiții să nu fi desemnat o societate de administrare în temeiul [Legii nr. 74/2015](#) în numele fondului pe care îl administrează;

(iii) o instituție financiară nebancară care face obiectul supravegherii de către o autoritate competentă potrivit dispozițiilor [art. 89 alin. \(5\) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 50/2010](#), aprobată cu modificări și completări prin [Legea nr. 288/2010](#), cu modificările și completările ulterioare sau cu prevederile [art. 128 și 129 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 52/2016](#), aprobată cu modificări prin [Legea nr. 134/2023](#), cu modificările ulterioare, și ale [art. 25 alin. \(1\) din Legea nr. 93/2009](#) privind instituțiile financiare nebancare, cu modificările și completările ulterioare, atunci când desfășoară activități la nivel național;

- b)** administrării drepturilor unui creditor ce decurg dintr-un contract de credit care nu a fost emis de o instituție de credit stabilită în Uniunea Europeană sau administrării contractului de credit în sine, cu excepția cazului în care drepturile creditorului ce decurg din contractul de credit sau contractul de credit în sine sunt înlocuite cu un contract de credit emis de o astfel de instituție de credit;
- c)** achiziționării drepturilor unui creditor ce decurg dintr-un contract de credit neperformant sau a contractului de credit neperformant în sine de către o instituție de credit stabilită în Uniunea Europeană;
- d)** cesiunii drepturilor unui creditor ce decurg dintr-un contract de credit sau a contractului de credit în sine, în cazul în care cesiunea are loc înainte de data prevăzută la [art. 31 alin. \(2\)](#).

Articolul 3

În sensul prezentei ordonanțe de urgență, termenii și expresiile de mai jos semnifică după cum urmează:

- 1.** activități de administrare a creditelor - una sau mai multe dintre următoarele activități:
 - a)** colectarea sau recuperarea de la debitor a oricăror plăți datorate legate de drepturile creditorului ce decurg dintr-un contract de credit sau de contractul de credit în sine;
 - b)** renegocierea cu debitorul a oricăror termene și condiții legate de drepturile creditorului ce decurg dintr-un contract de credit sau de contractul de credit în sine, în conformitate cu instrucțiunile date de cumpărătorul de credite, în cazul în care administratorul de credite nu este un intermediar de credite, în sensul definiției prevăzute la [art. 7 pct. 9 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 50/2010](#), aprobată cu modificări și completări prin [Legea nr. 288/2010](#), cu modificările și completările ulterioare, sau al celei prevăzute la [art. 3 pct. 5 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 52/2016](#), aprobată cu modificări prin [Legea nr. 134/2023](#), cu modificările ulterioare;
 - c)** gestionarea oricăror plângeri legate de drepturile unui creditor ce decurg dintr-un contract de credit sau legate de contractul de credit în sine;
 - d)** informarea debitorului în legătură cu orice modificare adusă ratelor dobânzii sau costurilor sau plăților datorate legate de drepturile unui creditor ce decurg dintr-un contract de credit sau de contractul de credit în sine;
- 2.** administrator de credite - o persoană juridică care, în cadrul activității sale, în numele unui cumpărător de credite, administrează și execută drepturile și obligațiile creditorului ce decurg dintr-un contract de credit neperformant sau contractul de credit neperformant în sine și care desfășoară cel puțin una sau mai multe activități de administrare a creditelor;
- 3.** consumator - o persoană fizică care, în contractele de credit reglementate de prezenta ordonanță de urgență, acționează în scopuri care nu se încadrează în activitatea sa comercială, de afaceri sau profesională;
- 4.** contract de administrare a creditelor - un contract scris încheiat între un cumpărător de credite și un administrator de credite referitor la serviciile ce urmează a fi furnizate de administratorul de credite în numele cumpărătorului de credite;
- 5.** contract de credit - un contract, astfel cum a fost încheiat inițial, modificat sau înlocuit, prin care o instituție de credit acordă un credit sub formă de amânare la plată, de împrumut sau sub forma altor facilități financiare similare;
- 6.** contract de credit neperformant - un contract de credit care este clasificat drept expunere neperformantă potrivit dispozițiilor art. 47a din [Regulamentul \(UE\) nr. 575/2013](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 26 iunie 2013 privind cerințele prudențiale pentru instituțiile de credit și societățile de investiții și de modificare a Regulamentului (UE) nr. 648/2012;
- 7.** creditor - o instituție de credit care a acordat un credit sau un cumpărător de credite;
- 8.** cumpărător de credite - orice persoană fizică autorizată sau juridică, alta decât o instituție de credit, care achiziționează drepturile unui creditor ce decurg dintr-un contract de credit neperformant sau contractul de credit neperformant în sine în cursul exercitării activității sale comerciale, de afaceri sau profesionale, potrivit dispozițiilor legale aplicabile;
- 9.** debitor - o persoană juridică sau fizică care a încheiat un contract de credit cu o instituție de credit, inclusiv moștenitorul legal sau cesionarul acesteia;
- 10.** furnizor de servicii de administrare a creditelor - o parte terță la care apelează un administrator de credite pentru a desfășura oricare dintre activitățile de administrare a creditelor;
- 11.** instituție de credit - o instituție de credit în sensul definiției prevăzute la art. 4 alin. (1) pct. 1 din [Regulamentul \(UE\) nr. 575/2013](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 26 iunie 2013 privind cerințele prudențiale pentru instituțiile de credit și societățile de investiții și de modificare a Regulamentului (UE) nr. 648/2012;
- 12.** microîntreprinderi și întreprinderi mici și mijlocii, în sensul definiției din art. 2 din anexa la Recomandarea 2003 /361/CE a Comisiei din 6 mai 2003 privind definirea microîntreprinderilor și a întreprinderilor mici și mijlocii;
- 13.** stat membru de origine pentru un administrator de credit înseamnă statul membru în care se află sediul său social ori, în cazul în care acesta nu are sediu social, statul membru în care se află sediul său central;
- 14.** stat membru de origine pentru un cumpărător de credite înseamnă statul membru în care se află domiciliul sau sediul social al cumpărătorului de credit sau al reprezentantului acestuia ori, în cazul în care acesta nu are sediu social, statul membru în care se află sediul său central;

15. stat membru gazdă - statul membru care îndeplinește următoarele condiții:

a) statul membru, altul decât statul membru de origine, în care se află domiciliul sau sediul social al debitorului ori, în cazul în care, în temeiul prevederilor legale naționale, acesta nu are sediu social, statul membru în care se află sediul său central;

b) statul membru, altul decât statul membru de origine, în care un administrator de credite a înființat o sucursală sau în care acesta desfășoară activități de administrare a creditelor;

16. suport durabil - orice instrument care permite stocarea informațiilor de către persoanele fizice ori juridice cărora le sunt adresate, într-un mod accesibil pentru referințe ulterioare pentru o perioadă de timp adecvată, în vederea informării, și care permite reproducerea neschimbată a informațiilor stocate.

Articolul 4

(1) În situația în care România este stat membru de origine pentru administratorul de credite, acesta are obligația de a obține o autorizație în România înainte de a începe să desfășoare activități pe teritoriul național, în conformitate cu prevederile prezentei ordonanțe de urgență.

(2) Autoritatea competentă, desemnată în conformitate cu prevederile [art. 21 alin. \(4\)](#) are competența de a acorda autorizația prevăzută la alineatul (1).

Articolul 5

(1) Pentru acordarea autorizației prevăzute la [art. 4 alin. \(1\)](#), trebuie îndeplinite următoarele cerințe:

a) solicitantul este o persoană juridică, înființată în conformitate cu prevederile [art. 194 din Legea nr. 287/2009 privind Codul civil, republicată](#), cu modificările și completările ulterioare, iar sediul său social se află pe teritoriul României;

b) membrii organului de conducere sau ai organului administrativ al solicitantului au o bună reputație, fapt demonstrat prin probarea următoarelor:

(i) aceștia nu au înscris în cazierul judiciar infracțiuni respectiv infracțiuni contra patrimoniului, infracțiuni privind servicii și activități financiare, spălarea banilor, camătă, fraudă, infracțiuni fiscale, divulgarea secretului profesional sau infracțiuni contra integrității corporale sau sănătății și nici alte infracțiuni sau contravenții prevăzute de [Legea societăților nr. 31/1990](#), cu modificările și completările ulterioare sau protecția consumatorilor și nu intră sub incidența [Legii nr. 85/2014](#) privind procedurile de prevenire a insolvenței și de insolvență, cu modificările și completările ulterioare;

(ii) efectele cumulative ale unor incidente de ordin personal sau profesional nu le strică buna reputație;

(iii) aceștia au fost întotdeauna transparenți, deschiși și cooperanți în interacțiunile lor anterioare în context profesional cu autoritățile de supraveghere și de reglementare;

(iv) aceștia nu fac obiectul niciunei proceduri de insolvență în curs și nu au fost declarați anterior în stare de faliment, cu excepția cazului în care au ieșit din procedura de reorganizare în conformitate cu prevederile legale naționale;

c) organul administrativ sau de conducere al solicitantului în ansamblu dispune de cunoștințe și experiență necesară pentru a-și desfășura activitatea cu competență și responsabilitate;

d) persoanele care posedă dețineri calificate în cadrul solicitantului, în conformitate cu prevederile art. 4 alin. (1) pct. 36 din [Regulamentul \(UE\) nr. 575/2013](#), au o bună reputație, fapt demonstrat de îndeplinirea cerințelor stabilite în conformitate cu prevederile [alin. b\) pct. \(i\) și \(iv\)](#);

e) solicitantul a instituit cadre solide de guvernanta și mecanisme adecvate de control intern, inclusiv proceduri contabile și de gestionare a riscurilor, care să asigure respectarea drepturilor debitorului și conformarea cu legislația care reglementează drepturile creditorului ce decurg dintr-un contract de credit sau contractul de credit în sine, precum și cu prevederile [Regulamentului \(UE\) 2016/679](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 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);

f) solicitantul aplică o politică adecvată care asigură respectarea normelor de protecție a debitorilor, precum și faptul că debitorii sunt tratați în mod echitabil și cu diligență, inclusiv prin luarea în considerare a situației lor financiare și a necesității ca debitorii în cauză să fie orientați către servicii de consiliere în materie de îndatorare sau către serviciile sociale, dacă sunt disponibile astfel de servicii;

g) solicitantul a instituit proceduri interne necesare și specifice care să asigure înregistrarea și soluționarea plângerilor formulate de debitori;

h) solicitantul a instituit proceduri necesare de combatere a spălării banilor și a finanțării terorismului, în cazul în care prevederile [Legii nr. 129/2019](#) pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, cu modificările și completările ulterioare, îi desemnează pe administratorii de credite ca fiind entități obligate în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și a finanțării terorismului;

i) solicitantul este obligat să respecte cerințele de raportare și de prezentare publică a informațiilor, conform normelor Băncii Naționale a României.

(2) Pentru a dovedi respectarea punctelor e) și h) de la alin. (1), solicitantul obține în prealabil avizul Băncii Naționale a României.

(3) În cazul în care solicitantul respectă toate cerințele prevăzute la alin. (1), autorizația prevăzută la art. 4 alin. (1) este eliberată.

(4) După ce a obținut autorizația prevăzută la art. 4 alin. (1), administratorul de credite se asigură că doar persoanele care respectă cerințele prevăzute la alin. (1) lit. b) devin sau rămân membre ale organului său de conducere sau ale organului său administrativ.

Articolul 6

Administratorii de credite, atunci când desfășoară activități de administrare a creditelor pe teritoriul României, nu sunt autorizați să primească și să dețină fonduri de la debitori.

Articolul 7

(1) Autoritatea competentă prevăzută la art. 21 alin. (4) stabilește prin ordin procedura de autorizare a administratorilor de credite care să le permită solicitanților să depună cereri și să furnizeze toate informațiile necesare, astfel încât aceasta să poată verifica dacă solicitanții au îndeplinit toate condițiile prevăzute la art. 5 alin. (1).

(2) Cererea de autorizare a administratorilor de credite prevăzută la alin. (1) este însoțită de următoarele elemente:

a) acte doveditoare privind statutul juridic al solicitantului și o copie a actului său constitutiv și a statutului societății;

b) adresa sediului principal al solicitantului sau a sediului său social;

c) identitatea membrilor organului de conducere sau ai organului administrativ al solicitantului și a persoanelor care posedă dețineri calificate în conformitate cu prevederile art. 4 alin. (1) pct. 36 din [Regulamentul \(UE\) nr. 575/2013](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 26 iunie 2013 privind cerințele prudențiale pentru instituțiile de credit și societățile de investiții și de modificare a Regulamentului (UE) nr. 648/2012;

d) acte doveditoare din care să reiasă că solicitantul îndeplinește condițiile prevăzute la art. 5 alin. (1) lit. b) și c);

e) acte doveditoare din care să reiasă că persoanele care posedă dețineri calificate în conformitate cu prevederile art. 4 alin. (1) pct. 36 din [Regulamentul \(UE\) nr. 575/2013](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 26 iunie 2013 privind cerințele prudențiale pentru instituțiile de credit și societățile de investiții și de modificare a Regulamentului (UE) nr. 648/2012 îndeplinesc condițiile prevăzute la art. 5 alin. (1) lit. d);

f) acte doveditoare privind cadrele de guvernanță și mecanismele de control intern prevăzute la art. 5 alin. (1) lit. e);

g) acte doveditoare privind politica prevăzută la art. 5 alin. (1) lit. f);

h) acte doveditoare privind procedurile interne prevăzute la art. 5 alin. (1) lit. g);

i) acte doveditoare privind procedurile prevăzute la art. 5 alin. (1) lit. (h);

j) acte doveditoare privind contractul de externalizare prevăzut la art. 12 alin. (1).

(3) Autoritatea competentă prevăzută la art. 21 alin. (4) analizează, în termen de 45 de zile de la primirea cererii de autorizare, dacă aceasta este completă.

(4) În termen de 90 de zile de la primirea unei cereri complete sau, în cazul în care cererea este considerată incompletă, de la primirea informațiilor solicitate, autoritatea competentă prevăzută la art. 21 alin. (4) informează solicitantul dacă autorizația este acordată sau refuzată și prezintă motivele refuzului.

(5) Solicitantul are dreptul de a contesta, în conformitate cu prevederile [Legii contenciosului administrativ nr. 554/2004](#), cu modificările și completările ulterioare, în cazul în care autoritatea competentă decide să respingă cererea de autorizare pentru neîndeplinirea cerințelor prevăzute la art. 5 alin. (1) și în cazul în care, în termenul prevăzut la alin. (4), solicitantul nu a primit răspuns din partea autorității competente în ceea ce privește cererea.

Articolul 8

(1) Autoritatea competentă prevăzută la art. 21 alin. (4) deține competențele de supraveghere, de investigare și de sancționare necesare, în conformitate cu prevederile art. 22 alin. (1), pentru a retrage autorizația acordată unui administrator de credite în cazul în care administratorul de credite în cauză se află în oricare dintre situațiile următoare:

a) nu utilizează autorizația în termen de 12 luni de la data acordării acesteia;

b) renunță în mod expres la autorizație;

c) a încetat să desfășoare activități de administrator de credite pe o perioadă mai mare de 12 luni;

d) a obținut autorizația pe baza unor declarații false sau prin orice alte mijloace ilegale;

e) nu mai îndeplinește cerințele pentru acordarea autorizației de administrator de credite prevăzute la art. 5 alin. (1);

f) săvârșește o încălcare a prevederilor prezentei ordonanțe de urgență sau a prevederilor legale privind protecția consumatorilor, inclusiv a prevederilor legale din statul membru gazdă și din statul membru în care a fost acordat creditul.

(2) În cazul retragerii unei autorizații în conformitate cu prevederile [alin. \(1\)](#), autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) informează în termen de 5 zile autoritățile competente ale statelor membre gazdă, în cazul în care administratorul de credite în cauză furnizează servicii în conformitate cu [art. 13](#), precum și autoritățile competente ale statului membru în care a fost acordat creditul, atunci când acesta este diferit de statul membru gazdă și de statul membru de origine.

Articolul 9

(1) Autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) întocmește și actualizează registrul național al tuturor administratorilor de credite autorizați să furnizeze servicii pe teritoriul României, inclusiv administratorii de credite care furnizează servicii, în conformitate cu prevederile [art. 13](#).

(2) Registrul prevăzut la [alin. \(1\)](#) este pus la dispoziția publicului online, pe site-ul autorității competente prevăzute la [art. 21 alin. \(4\)](#) și actualizat din 6 în 6 luni.

(3) În cazul retragerii unei autorizații în conformitate cu prevederile [art. 8](#), autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) actualizează fără întârziere registrul prevăzut la [alin. \(1\)](#).

Articolul 10

(1) Cumpărătorii de credite și administratorii de credite sunt obligați să respecte în relațiile lor cu debitorii următoarele:

- a) să acționeze cu bună-credință, în mod echitabil și cu profesionalism;
- b) să le ofere debitorilor informații care să nu fie înșelătoare, neclare sau false;
- c) să respecte și să protejeze informațiile personale și dreptul la viață privată al debitorilor;
- d) să comunice cu debitorii într-un mod care să nu constituie hărțuire, constrângere sau influență nejustificată.

(2) După orice cesiune a drepturilor creditorului ce decurg dintr-un contract de credit neperformant sau după o cesiune a contractului de credit neperformant în sine către un cumpărător de credite și întotdeauna înainte de prima colectare a datoriilor, dar și ori de câte ori debitorul îi cere acest lucru, cumpărătorul de credite sau, atunci când unul dintre aceștia este desemnat să desfășoare activități de administrare a creditelor, entitatea prevăzută la [art. 2 alin. \(5\) lit. a\) pct. \(i\)](#) sau [\(iii\)](#) sau administratorul de credite, îi transmite debitorului o comunicare, pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil, care cuprinde următoarele:

- a) informații privind cesiunea care a avut loc, inclusiv data cesiunii;
 - b) identitatea și datele de contact ale cumpărătorului de credite;
 - c) dacă se desemnează un administrator de credite sau entitatea prevăzută la [art. 2 alin. \(5\) lit. a\) pct. \(i\)](#) sau [\(iii\)](#), identitatea și datele de contact ale acestora;
 - d) dacă se desemnează un administrator de credite, acte doveditoare privind autorizarea sa acordată în conformitate cu prevederile [art. 7](#);
 - e) dacă este cazul, identitatea și datele de contact ale furnizorului de servicii de administrare a creditelor;
 - f) un punct de contact pentru cumpărătorul de credite sau, atunci când unul dintre aceștia este desemnat să desfășoare activități de administrare a creditelor, pentru entitatea prevăzută la [art. 2 alin. \(5\) lit. a\) pct. \(i\)](#) sau [\(iii\)](#) sau pentru administratorul de credite și, dacă este cazul, pentru furnizorul de servicii de administrare a creditelor, de la care să primească informații atunci când este necesar, prezentat într-un mod vizibil;
 - g) informații privind sumele datorate de debitor la momentul comunicării, prezentând detaliat sumele datorate sub formă de capital, dobânzi, comisioane și alte costuri permise;
 - h) o declarație conform căreia continuă să se aplice toate dispozițiile relevante din prevederile legale naționale și din cele aplicabile în Uniunea Europeană în domeniu referitoare, mai ales, la executarea contractelor, protecția consumatorilor, drepturile debitorului și dreptul penal;
 - i) numele, adresa și datele de contact ale autorităților competente ale statului membru în care se află domiciliul sau sediul social al debitorului ori, în cazul în care, în temeiul prevederilor legale naționale, acesta nu are sediu social, statul membru în care se află sediul său central și unde debitorul poate depune o plângere.
- (3) În toate comunicările ulterioare cu debitorul, cumpărătorul de credite sau, atunci când unul dintre aceștia este desemnat să desfășoare activități de administrare a creditelor, entitatea prevăzută la [art. 2 alin. \(5\) lit. a\) pct. \(i\)](#) sau [\(iii\)](#) sau administratorul de credite includ informațiile prevăzute la [alin. \(2\) lit. f\)](#), exceptând cazul primei comunicări după numirea unui nou administrator de credite, caz în care trebuie incluse și informațiile prevăzute la [alin. \(2\) lit. c\)](#) și [d\)](#).

(4) Dispozițiile [alin. \(2\)](#) și [\(3\)](#) se aplică cu respectarea oricăror altor cerințe legate de comunicările prevăzute în prevederile legale ale Uniunii Europene sau în legislația națională aplicabilă.

Articolul 11

(1) În situația în care un cumpărător de credite nu desfășoară el însuși activitățile de administrare a creditelor, administratorul de credite desemnat furnizează serviciile legate de gestionarea și executarea drepturilor creditorului ce decurg dintr-un contract de credit sau a contractului de credit în sine pe baza unui contract de administrare a creditelor încheiat cu cumpărătorul de credit.

(2) Contractul de administrare a creditelor prevăzut la [alin. \(1\)](#) cuprinde următoarele elemente:

- a) o descriere detaliată a activităților de administrare a creditelor care urmează să fie desfășurate de administratorul de credite;
- b) nivelul remunerației administratorului de credite sau modul de calcul al remunerației;
- c) măsura în care administratorul de credite poate reprezenta cumpărătorul de credite față de debitor;
- d) angajamentul părților de a respecta prevederile legale ale Uniunii Europene și prevederile legale naționale aplicabile drepturilor creditorului ce decurg dintr-un contract de credit sau aplicabil contractului de credit în sine, inclusiv în materie de protecție a consumatorilor și a datelor cu caracter personal;
- e) o clauză care impune un tratament echitabil și diligent al debitorilor;
- f) obligația administratorului de credite de a-l înștiința pe cumpărătorul de credite înainte de a externaliza vreuna dintre activitățile sale de administrare a creditelor.

(3) Administratorul de credite întocmește și păstrează timp de zece ani de la data rezilierii contractului de administrare a creditelor prevăzut la [alin. \(1\)](#) următoarele evidențe:

- a) corespondența relevantă purtată atât cu cumpărătorul de credite, cât și cu debitorul;
- b) instrucțiunile relevante primite de la cumpărătorul de credite pentru drepturile creditorului ce decurg din fiecare contract de credit sau pentru contractul de credit în sine pe care îl gestionează și îl execută în numele cumpărătorului de credite în cauză;
- c) contractul de administrare a creditelor.

(4) Administratorul de credite pune la dispoziția autorității competente prevăzute la [art. 21 alin. \(4\)](#) evidențele prevăzute la [alin. \(3\)](#), la cererea acesteia.

Articolul 12

(1) În cazul în care un administrator de credite apelează la un furnizor de servicii de administrare a creditelor pentru a desfășura orice fel de activități de administrare a creditelor, administratorul de credite rămâne pe deplin responsabil de respectarea tuturor obligațiilor care îi revin în conformitate cu prevederile prezentei ordonanțe de urgență.

(2) Externalizarea respectivelor activități de administrare a creditelor se realizează cu respectarea următoarelor condiții:

- a) între administratorul de credite și furnizorul de servicii de administrare a creditelor a fost încheiat în scris un contract de externalizare, în temeiul căruia furnizorul de servicii de administrare a creditelor are obligația de a respecta prevederile legale aplicabile, inclusiv prezenta ordonanță de urgență și prevederile legale ale Uniunii Europene, precum și cele naționale aplicabile drepturilor creditorului ce decurg dintr-un contract de credit sau aplicabile contractului de credit în sine;
- b) externalizarea către un furnizor de servicii de administrare a creditelor a tuturor activităților de administrare a creditelor în același timp este interzisă;
- c) contractul de externalizare încheiat cu furnizorul de servicii de administrare a creditelor se face cu respectarea relației contractuale dintre administratorul de credite și cumpărătorul de credite și a obligațiilor administratorului de credite față de cumpărătorul de credite sau față de debitori;
- d) externalizarea unei părți a activităților sale de administrare a creditului se realizează cu respectarea obligației administratorului de credite de a respecta cerințele autorizației sale prevăzute la [art. 5 alin. \(1\)](#);
- e) autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) supraveghează administratorul de credite în conformitate cu [art. 14](#) și [21](#) și în cazul în care acesta externalizează activități de administrare a creditului către furnizorul de servicii de administrare a creditelor;
- f) administratorul de credite are acces direct la toate informațiile relevante privind activitățile de administrare a creditelor externalizate către furnizorul de servicii de administrare a creditelor;
- g) după rezilierea contractului de externalizare, administratorul de credite dispune de cunoștințele de specialitate și resursele necesare pentru a putea desfășura activitățile de administrare a creditelor externalizate.

(3) Externalizarea activităților de administrare a creditelor are loc fără să afecteze calitatea controlului intern al administratorului de credite și calitatea și continuitatea activităților sale de administrare a creditelor.

(4) Administratorul de credite informează în termen de 15 zile autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin \(4\)](#) și, după caz, pe cele ale statului membru gazdă, înainte să își externalizeze activitățile de administrare a creditelor în conformitate cu [alin. \(1\)](#).

(5) Administratorul de credite întocmește și păstrează evidențe ale instrucțiunilor relevante transmise furnizorului de servicii de administrare a creditelor, precum și contractul de externalizare prevăzut la [alin. \(1\)](#), timp de zece ani de la data rezilierii contractului de externalizare.

(6) Administratorul de credite și furnizorul de servicii de administrare a creditelor pun la dispoziția autorității competente prevăzute la [art. 21 alin. \(4\)](#) informațiile prevăzute la [alin. \(5\)](#), la cererea acestora.

(7) Furnizorii de servicii de administrare a creditelor nu sunt autorizați să primească și să dețină fonduri de la debitori.

Articolul 13

(1) Libertatea de a desfășura activități de administrare a creditelor într-un stat membru gazdă se realizează astfel:

a) administratorul de credite care a obținut o autorizație în conformitate cu prevederile [art. 4 alin. \(1\)](#) are dreptul de a furniza în Uniunea Europeană serviciile care fac obiectul autorizației respective, cu respectarea oricărei restricții sau cerințe stabilite în legislația de transpunere a [Directivei \(UE\) 2021/2.167](#) a statului membru gazdă care nu este legată de alte cerințe de autorizare a administratorilor de credite sau de cerințele stabilite pentru renegocierea termenelor și condițiilor referitoare la drepturile creditorului ce decurg dintr-un contract de credit sau oricărei restricții ce vizează renegocierea contractului de credit în sine, inclusiv interdicției de a primi și de a deține fonduri de la debitori;

b) administratorul de credite care a obținut o autorizație în statul membru de origine, altul decât România, are dreptul de a furniza la nivel național serviciile care fac obiectul autorizației respective, cu respectarea oricărei restricții sau cerințe stabilite în prezenta ordonanță de urgență care nu este legată de alte cerințe de autorizare a administratorilor de credite sau de cerințele stabilite pentru renegocierea termenelor și condițiilor referitoare la drepturile creditorului ce decurg dintr-un contract de credit sau a oricărei restricții ce vizează renegocierea contractului de credit în sine, inclusiv interdicției de a primi și de a deține fonduri de la debitori.

(2) În cazul în care un administrator de credite care a obținut o autorizație în conformitate cu prevederile [art. 4 alin. \(1\)](#) intenționează să furnizeze servicii într-un stat membru gazdă, respectivul administrator de credite transmite autorității competente prevăzute la [art. 21 alin. \(4\)](#) următoarele informații:

a) statul membru gazdă în care intenționează să presteze servicii administratorul de credite și, dacă această informație este deja cunoscută de administratorul de credite, statul membru în care a fost acordat creditul, atunci când acesta este diferit de statul membru gazdă și de statul membru de origine România;

b) dacă este cazul, adresa sucursalei înființate de administratorul de credite în statul membru gazdă;

c) dacă este cazul, identitatea și adresa furnizorului de servicii de administrare a creditelor în statul membru gazdă;

d) identitatea persoanelor care răspund de gestionarea desfășurării activităților de administrare a creditelor în statul membru gazdă;

e) dacă este cazul, precizări privind măsurile luate pentru a adapta procedurile interne, cadrele de guvernare și mecanismele de control intern în vederea asigurării conformității cu prevederile legale aplicabile drepturilor creditorului ce decurg dintr-un contract de credit sau aplicabile contractului de credit în sine;

f) o descriere a procedurii introduse pentru a se conforma normelor privind combaterea spălării banilor și a finanțării terorismului, prin care prevederile [Legii nr. 129/2019](#) pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, cu modificările și completările ulterioare, din statul membru gazdă îi desemnează pe administratorii de credite ca fiind entități obligate în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și a finanțării terorismului;

g) faptul că administratorul de credite dispune de mijloace corespunzătoare pentru a comunica în limba statului membru gazdă sau în limba în care a fost redactat contractul de credit;

h) faptul că administratorul de credite nu este autorizat în statul său membru de origine să primească și să dețină fonduri de la debitori.

(3) În termen de 45 de zile de la primirea tuturor informațiilor prevăzute la [alin. \(2\)](#), autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) comunică informațiile respective autorităților competente ale statului membru gazdă, care confirmă fără întârziere primirea lor.

(4) Autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) îl informează ulterior pe administratorul de credite despre data la care informațiile au fost comunicate autorităților competente ale statului membru gazdă și data la care autoritățile competente respective confirmă primirea informațiilor.

(5) Autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) comunică toate informațiile prevăzute la [alin. \(2\)](#) și autorităților competente din statul membru în care a fost acordat creditul, atunci când acesta este diferit de statul membru gazdă și de statul membru de origine.

(6) Administratorul de credite are dreptul de a contesta, în conformitate cu prevederile [Legii contenciosului administrativ nr. 554/2004](#), cu modificările și completările ulterioare, în cazul în care autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) nu comunică informațiile prevăzute la [alin. \(2\)](#).

(7) Administratorul de credite poate furniza servicii în statul membru gazdă cu începere de la prima dintre datele următoare:

a) data de primire a comunicării autorităților competente ale statului membru gazdă prin care se confirmă primirea comunicării prevăzute la [alin. \(3\)](#);

b) în cazul în care nu se primește comunicarea prevăzută la [lit. a](#)), la expirarea unui termen de două luni de la data transmiterii tuturor informațiilor prevăzute la [alin. \(2\)](#) către autoritățile competente ale statului membru gazdă.

(8) Administratorul de credite informează în termen de 10 zile calendaristice autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) în legătură cu orice modificări ulterioare aduse informațiilor care trebuie comunicate în conformitate cu [alin. \(2\)](#).

(9) În cazurile prevăzute la [alin. \(8\)](#), se respectă procedura prevăzută la [alin. \(3\)-\(7\)](#).

(10) În situația în care România este statul membru gazdă, autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) înscrie în registrul prevăzut la [art. 9](#) administratorii de credite care sunt autorizați să desfășoare activități de administrare a creditelor pe teritoriul național și informațiile legate de statul membru de origine al acestora.

Articolul 14

(1) În situația în care România este statul membru de origine pentru administratorul de credite, autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) are următoarele atribuții:

a) verifică și evaluează respectarea continuă a cerințelor prezentei ordonanțe de urgență de către administratorii de credite care desfășoară activități de administrare a creditelor într-un stat membru gazdă;

b) supraveghează și investighează administratorii de credite și le impune acestora sancțiuni administrative și măsuri de remediere în raport cu cerințele prezentei ordonanțe de urgență atunci când își desfășoară activitățile de administrare a creditelor într-un stat membru gazdă;

c) comunică autorităților competente ale statului membru gazdă și, după caz, autorităților competente ale statului membru în care a fost acordat creditul, atunci când acesta este diferit de statul membru gazdă și de România, măsurile luate față de administratorul de credite;

d) cooperează îndeaproape, în exercitarea funcțiilor și în îndeplinirea sarcinilor sale, în special atunci când efectuează verificări, investigații și inspecții la fața locului, cu autoritățile competente ale statului membru gazdă și, după caz, ale statului membru în care a fost acordat creditul, atunci când acesta este diferit de statul membru gazdă și de România, în cazul în care administratorul de credite desfășoară activități de administrare a creditelor într-un stat membru gazdă;

e) solicită asistența autorităților competente ale statului membru gazdă pentru efectuarea unei inspecții la fața locului, în conformitate cu prevederile legale ale statului membru în care are loc inspecția, într-o sucursală înființată într-un stat membru gazdă sau cu privire la un furnizor de servicii de administrare a creditelor numit în statul respectiv, în exercitarea funcțiilor și în îndeplinirea sarcinilor lor prevăzute în prezenta ordonanță de urgență;

f) comunică autorităților competente ale statului membru gazdă care a transmis dovezi potrivit cărora un administrator de credite care desfășoară activități de administrare a creditelor pe teritoriul statului membru gazdă încalcă prevederile legale aplicabile, inclusiv obligațiile care decurg din prevederile lor legale naționale de transpunere a [Directivei \(UE\) 2021/2.167](#), detalii cu privire la orice procedură administrativă sau de alt tip inițiată în legătură cu dovezile furnizate de statul membru gazdă sau cu privire la sancțiunile administrative sau măsurile de remediere luate împotriva administratorului de credite sau cu privire la o decizie motivată care explică de ce nu s-au luat măsuri, în termen de cel mult două luni de la data solicitării acestora să ia măsuri adecvate;

g) ca urmare a dovezilor transmise de un stat membru gazdă prevăzut la [lit. f](#)), a fost inițiată o procedură, iar autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) informează cu regularitate autoritățile competente ale statului membru gazdă în legătură cu stadiul acesteia.

(2) În situația în care România este stat membru gazdă, autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) are următoarele atribuții:

a) în cazul în care primește o solicitare de asistență din partea statului membru de origine pentru efectuarea unei inspecții la fața locului, în conformitate cu prevederile legale naționale, într-o sucursală înființată pe teritoriul național sau cu privire la un furnizor de servicii de administrare a creditelor numit în România, acesta are dreptul de a decide cu privire la măsurile cele mai adecvate care trebuie luate în fiecare caz în parte pentru a răspunde cererii de asistență primite din partea autorităților competente ale statului membru de origine;

b) în cazul în care decide să efectueze inspecții la fața locului în numele autorităților competente ale statului membru de origine, aceasta informează autoritățile competente ale statului membru de origine fără întârziere cu privire la rezultatele inspecțiilor în cauză;

c) poate efectua controale, inspecții și investigații din propria inițiativă, în ceea ce privește activitățile de administrare a creditelor desfășurate pe teritoriul național de către un administrator de credite autorizat într-un stat membru de origine și comunică fără întârziere autorităților competente ale statului membru de origine rezultatele respectivelor controale, inspecții și investigații;

d) în cazul în care deține dovezi potrivit cărora un administrator de credite, care a obținut o autorizație în statul membru de origine și desfășoară activități de administrare a creditelor pe teritoriul național, în conformitate cu prevederile [art. 13 alin. \(1\) lit. b\)](#), încalcă prevederile legale aplicabile, inclusiv obligațiile care decurg din prevederile prezentei ordonanțe de urgență, transmite dovezile autorităților competente ale statului membru de origine și le solicită acestora să ia măsuri adecvate, fără a aduce atingere competențelor lor de supraveghere, de investigare și de sancționare cu privire la administratorul de credite în temeiul prevederilor legale naționale aplicabile creditului sau contractului de credit;

e) în cazul în care un administrator de credite continuă să încalce prevederile legale aplicabile pe teritoriul național, inclusiv obligațiile care îi revin în temeiul prevederilor prezentei ordonanțe de urgență, și după ce autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) informează statul membru de origine cu privire la încălcarea respectivă, aceasta impune sancțiuni administrative și măsuri de remediere adecvate pentru a asigura respectarea prevederilor prezentei ordonanței de urgență dacă este îndeplinită oricare dintre următoarele condiții:

(i) administratorul de credite nu a luat măsuri adecvate și eficiente pentru a remedia încălcarea într-un termen rezonabil;

(ii) într-un caz urgent, când sunt necesare măsuri imediate pentru a contracara o amenințare gravă la adresa intereselor colective ale debitorilor;

f) impune sancțiunile administrative și măsurile de remediere prevăzute la [lit. e\)](#), indiferent de sancțiunile administrative și măsurile de remediere deja impuse de autoritățile competente ale statului membru de origine;

g) poate interzice să mai desfășoare alte activități unui administrator de credite care încalcă prevederile legale aplicabile pe teritoriul național, inclusiv obligațiile care îi revin în temeiul prevederilor prezentei ordonanțe de urgență, până când autoritatea competentă a statului membru de origine ia o decizie corespunzătoare sau până când administratorul de credite face demersuri pentru a remedia încălcarea.

(3) În situația în care România este statul membru în care a fost acordat creditul, diferit de statul membru gazdă și de statul membru de origine, și autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) deține dovezi potrivit cărora un administrator de credite încalcă obligațiile prevăzute în prezenta ordonanță de urgență sau în prevederile legale naționale aplicabile creditului sau contractului de credit, aceasta transmite dovezile autorităților competente ale statului membru de origine și le solicită acestora să ia măsuri adecvate, cu respectarea competențelor lor de supraveghere, de investigare și de sancționare, atunci când acesta este diferit de statul membru gazdă și de statul membru de origine.

Articolul 15

(1) Instituția de credit pune la dispoziția unui potențial cumpărător de credite informațiile necesare privind drepturile creditorului ce decurg dintr-un contract de credit neperformant sau privind contractul de credit neperformant în sine și, după caz, privind garanțiile reale, pentru a-i permite potențialului cumpărător de credite să evalueze el însuși valoarea drepturilor creditorului ce decurg din contractul de credit neperformant sau a contractului de credit neperformant în sine și probabilitatea de recuperare a valorii contractului respectiv înainte de a încheia un contract de cesiune cu privire la respectivele drepturi ale creditorului ce decurg din contractul de credit neperformant sau la contractul de credit neperformant în sine, asigurând în același timp protecția informațiilor puse la dispoziție de instituția de credit și confidențialitatea datelor comerciale.

(2) În situația în care România este statul membru gazdă, instituțiile de credit care cesionează unui cumpărător de credite drepturile creditorului ce decurg dintr-un contract de credit neperformant sau contractul de credit neperformant în sine au obligația de a comunica semestrial autorității competente desemnate în conformitate cu prevederile [art. 21 alin. \(4\)](#) din prezenta ordonanță de urgență și autorității competente prevăzute la [art. 171 alin. \(2\) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 99/2006](#), aprobată cu modificări și completări prin [Legea nr. 227/2007](#), cu modificările și completările ulterioare, fără a se limita, următoarele informații:

a) identificatorul entității juridice (LEI) al cumpărătorului de credite sau, după caz, al reprezentantului său desemnat potrivit dispozițiilor [art. 19 alin. \(1\)](#) sau, dacă nu există un asemenea identificator:

(i) identitatea cumpărătorului de credite sau a membrilor organului de conducere sau ai organului administrativ al cumpărătorului de credite și a persoanelor care posedă în cadrul cumpărătorului de credite dețineri calificate în conformitate cu prevederile art. 4 alin. (1) pct. 36 din [Regulamentul \(UE\) nr. 575/2013](#);

(ii) adresa cumpărătorului de credite și, după caz, a reprezentantului său desemnat potrivit dispozițiilor [art. 19 alin. \(1\)](#);

b) soldul total al drepturilor creditorului cesionate ce decurg din contractele de credite neperformante sau soldul contractelor de credite neperformante cesionate;

c) numărul și dimensiunea drepturilor creditorului cesionate ce decurg din contractele de credite neperformante sau ale contractelor de credite neperformante cesionate;

d) dacă cesiunea include drepturile creditorului ce decurg din contractele de credite neperformante încheiate cu consumatorii sau contractele de credite neperformante în sine și tipurile de active cu care sunt garantate contractele de credite neperformante, după caz.

(3) Ori de câte ori este necesar, autoritatea competentă prevăzută la [alin. \(2\)](#) poate solicita instituțiilor de credit să furnizeze trimestrial informațiile prevăzute la [alin. \(2\)](#).

(4) În situația în care România este statul membru gazdă, autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) transmite fără întârziere autorității competente a statului membru de origine al cumpărătorului de credite informațiile prevăzute la [alin. \(2\)](#) și [\(3\)](#), precum și orice alte informații pe care le-ar putea considera necesare pentru exercitarea funcțiilor și pentru îndeplinirea sarcinilor lor în conformitate cu prezenta ordonanță de urgență.

(5) Dispozițiile [alin. \(1\)-\(4\)](#) se aplică în conformitate cu prevederile [Regulamentului \(UE\) 2016/679](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 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) și ale [Regulamentului \(UE\) 2018/1.725](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2018 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal de către instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a [Regulamentului \(CE\) nr. 45/2001](#) și a [Deciziei nr. 1.247/2002/CE](#).

Articolul 16

(1) Formatele de date ce trebuie utilizate de instituțiile de credit pentru a furniza informațiile prevăzute la [art. 15 alin. \(1\)](#), specificate prin standardele tehnice de punere în aplicare adoptate de Comisia Europeană cu scopul de a oferi informații detaliate cumpărătorilor de credite cu privire la expunerile din credite din portofoliul bancar pentru analiză, obligația de diligență financiară și evaluarea drepturilor creditorului ce decurg dintr-un contract de credit neperformant sau a contractului de credit neperformant în sine se utilizează pentru tranzacțiile aferente creditelor emise la 1 iulie 2018 sau după această dată, care devin neperformante după 28 decembrie 2021.

(2) Pentru creditele acordate între 1 iulie 2018 și data intrării în vigoare a standardelor tehnice de punere în aplicare prevăzute la [alin. \(1\)](#), instituțiile de credit completează modelul de date cu informațiile de care dispun deja.

(3) Instituțiile de credit aplică standardele tehnice de punere în aplicare adoptate de Comisia Europeană și în cazul cesiunii drepturilor creditorului ce decurg dintr-un contract de credit neperformant sau a contractului de credit neperformant în sine către alte instituții de credit.

(4) Instituțiile de credit utilizează modelele de date pentru a transmite informații între instituții de credit în cazurile în care se cesionează numai drepturile creditorului ce decurg dintr-un contract de credit neperformant sau contractul de credit neperformant în sine.

Articolul 17

(1) Un cumpărător de credite al cărui domiciliu sau sediu social se află în România desemnează o entitate prevăzută la [art. 2 alin. \(5\) lit. a\) pct. \(i\)](#) sau [\(iii\)](#) sau un administrator de credite pentru a efectua activități de administrare a creditelor în raport cu drepturile creditorului ce decurg dintr-un contract de credit neperformant încheiat cu consumatorii sau cu contractul de credit neperformant în sine.

(2) În cazul unui cumpărător de credite al cărui domiciliu sau sediu social nu se află în Uniunea Europeană ori, în cazul în care, în temeiul prevederilor legale din țara acestuia, acesta nu are sediu social, al cărui sediu central nu se află în Uniunea Europeană, reprezentantul său desemnat care are domiciliul sau sediul social în România potrivit dispozițiilor [art. 19 alin. \(1\)](#) numește o entitate prevăzută la [art. 2 alin. \(5\) lit. a\) pct. \(i\)](#) sau [\(iii\)](#) sau un administrator de credite, exceptând cazul în care reprezentantul este el însuși o entitate menționată la [art. 2 alin. \(5\) lit. a\) pct. \(i\)](#) sau [\(iii\)](#) sau un administrator de credite, pentru a efectua activități de administrare a creditelor în raport cu drepturile creditorului ce decurg dintr-un contract de credit neperformant sau cu contractul de credit neperformant în sine încheiat cu:

a) persoane fizice, inclusiv consumatori și lucrători independenți;

b) microîntreprinderi și întreprinderi mici și mijlocii, prevăzute la [art. 3 pct. 12](#) din prezenta ordonanță de urgență.

(3) Cumpărătorii de credite nu sunt obligați să respecte nicio cerință administrativă suplimentară legată de achiziționarea drepturilor creditorului ce decurg dintr-un contract de credit neperformant sau a contractului de credit neperformant în sine, în afară de cerințele prevăzute de prezenta ordonanță de urgență sau de prevederile legale naționale în vigoare din domeniul protecției consumatorilor, al dreptului civil și al celui penal, aplicabile contractelor.

(4) Cumpărătorului de credite i se aplică în continuare prevederile legale relevante ale Uniunii Europene și prevederile legale naționale privind, în special, executarea contractelor, protecția consumatorilor, drepturile debitorilor, acordarea creditelor, normele privind secretul bancar și dreptul penal după cesiunea către cumpărătorul de credite a drepturilor creditorului ce decurg din contractul de credit sau a contractului de credit în sine.

(5) Cesiunea drepturilor creditorului ce decurg din contractul de credit sau cesiunea contractului în sine către cumpărătorul de credite nu afectează nivelul de protecție conferit consumatorilor și altor debitori în temeiul prevederilor legale ale Uniunii Europene și al prevederilor legale naționale, precum și în temeiul normelor aplicabile insolvenței, fără a aduce atingere prevederilor legale naționale și internaționale privind cambiile și biletele la ordin.

(6) Prezenta ordonanță de urgență se aplică fără a aduce atingere competențelor naționale legate de registrele de credite, inclusiv competenței de a le solicita informații cumpărătorilor de credite despre drepturile creditorului ce decurg dintr-un contract de credit sau despre contractul de credit în sine și despre performanța acestuia.

(7) Administratorul de credite desemnat sau entitatea desemnată prevăzută la [art. 2 alin. \(5\) lit. a\) pct. \(i\)](#) sau [\(iii\)](#) îndeplinește, în numele cumpărătorului de credite, obligațiile impuse acestuia în conformitate cu prevederile [alin. \(3\)-\(5\)](#) și ale [art. 18](#) și [20](#).

(8) În cazul în care nu se desemnează niciun administrator de credite sau nicio entitate prevăzută la [art. 2 alin. \(5\) lit. a\) pct. \(i\)](#) sau [\(iii\)](#), cumpărătorul de credite sau reprezentantul său se supune în continuare obligațiilor impuse cumpărătorului de credite în conformitate cu prevederile [alin. \(3\)-\(5\)](#) și ale [art. 18](#) și [20](#).

(9) Administratorul de credite desemnat sau entitatea desemnată prevăzută la [art. 2 alin. \(5\) lit. \(a\) pct. \(i\)](#) sau [\(iii\)](#) îndeplinește, în numele cumpărătorului de credite, obligațiile prevăzute de prevederile legale naționale în sarcina cumpărătorului de credite, inclusiv cele prevăzute la [alin. \(3\)](#).

Articolul 18

(1) În cazul în care cumpărătorul de credite sau, după caz, reprezentantul său desemnat în conformitate cu prevederile [art. 19](#) numește o entitate prevăzută la [art. 2 alin. \(5\) lit. a\) pct. \(i\)](#) sau [\(iii\)](#) sau un administrator de credite pentru a desfășura activități de administrare a creditelor în legătură cu drepturile cesionate ale creditorului ce decurg dintr-un contract de credit neperformant sau cu contractul de credit neperformant în sine, cumpărătorul de credite sau reprezentantul acestuia, care are domiciliul sau sediul social în România, are obligația de a comunica autorităților competente, desemnate în conformitate cu prevederile [art. 21 alin. \(4\)](#), identitatea și adresa entității prevăzute la [art. 2 alin. \(5\) lit. a\) pct. \(i\)](#) sau [\(iii\)](#) sau ale administratorului de credite, cel mai târziu la data la care încep activitățile de administrare a creditelor.

(2) În cazul în care numește o altă entitate decât cea notificată potrivit dispozițiilor [alin. \(1\)](#), cumpărătorul de credite sau, după caz, reprezentantul său desemnat în conformitate cu prevederile [art. 19](#) informează în acest sens autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#), cel târziu la data la care se produce modificarea respectivă, și indică identitatea și adresa noii entități pe care a desemnat-o pentru desfășurarea activităților de administrare a creditelor legate de drepturile cesionate ale creditorului ce decurg dintr-un contract de credit neperformant sau de contractul de credit neperformant în sine.

(3) În situația în care România este statul membru de origine al cumpărătorului de credite, autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) transmite în termen de 15 zile informațiile primite potrivit dispozițiilor [alin. \(1\)](#) și [\(2\)](#) autorităților competente ale statului membru gazdă, autorităților competente ale statului membru în care a fost acordat creditul și autorităților competente ale statului membru de origine al noului administrator de credite, atunci când acestea sunt diferite de România.

Articolul 19

(1) Atunci când se încheie cesiunea drepturilor creditorului ce decurg dintr-un contract de credit neperformant sau cesiunea contractului de credit neperformant în sine, cumpărătorul de credite al cărui domiciliu sau sediu social nu se află în Uniunea Europeană ori, în cazul în care, în temeiul prevederilor sale legale naționale, acesta nu are sediu social, al cărui sediu central nu se află în Uniunea Europeană, desemnează în scris un reprezentant în România care poate avea:

- a) domiciliul sau sediul social pe teritoriul României, considerată în această situație statul membru de origine;
- b) domiciliul sau sediul social în oricare alt stat membru decât România ori, în cazul în care, în temeiul dreptului său intern, acesta nu are sediu social, al cărui sediu central se află în oricare alt stat membru decât România.

(2) Autoritatea competentă contactează reprezentantul prevăzut la [alin. \(1\)](#), în plus față de cumpărătorul de credite sau în locul acestuia, cu privire la toate aspectele legate de respectarea continuă a prezentei ordonanțe de urgență, iar reprezentantul în cauză este pe deplin răspunzător de respectarea obligațiilor ce revin cumpărătorului de credite în temeiul prezentei ordonanțe de urgență.

Articolul 20

(1) Cumpărătorul de credite care cesionează drepturile unui creditor ce decurg dintr-un contract de credit neperformant sau contractul de credit neperformant în sine sau, după caz, reprezentantul său desemnat potrivit dispozițiilor [art. 19](#), care are domiciliul sau sediul social pe teritoriul României, are obligația de a comunica semestrial autorității competente desemnate potrivit dispozițiilor [art. 21 alin. \(4\)](#) identificatorul entității juridice (LEI) al noului cumpărător de credite și, după caz, al reprezentantului său desemnat potrivit dispozițiilor [art. 19](#) sau, dacă nu există un astfel de identificator:

- a) identitatea noului cumpărător de credite sau, după caz, a reprezentantului său desemnat potrivit dispozițiilor [art. 19](#) sau a membrilor organului de conducere sau ai organului administrativ al cumpărătorului de credite ori al reprezentantului său și a persoanelor care posedă în cadrul noului cumpărător de credite sau în cadrul reprezentantului său dețineri calificate potrivit dispozițiilor art. 4 alin. (1) pct. 36 din [Regulamentul \(UE\) nr. 575/2013](#);
- b) adresa noului cumpărător de credite sau, după caz, a reprezentantului său desemnat potrivit dispozițiilor [art. 19](#).

(2) Cumpărătorul de credite sau, după caz, reprezentantul său desemnat potrivit dispozițiilor [art. 19](#), care are domiciliul sau sediul social pe teritoriul României, transmite suplimentar autorității competente prevăzute la [art. 21 alin. \(4\)](#) cel puțin următoarele:

- a) soldul agregat restant al drepturilor creditorului cesionate ce decurg din contractele de credite neperformante sau al contractelor de credite neperformante cesionate;
- b) numărul și dimensiunea drepturilor creditorului cesionate ce decurg din contractele de credite neperformante sau ale contractelor de credite neperformante cesionate;
- c) dacă cesiunea include drepturile unui creditor ce decurg dintr-un contract de credit neperformant încheiat cu consumatorii sau un contract de credit neperformant în sine și tipurile de active cu care este garantat contractul de credit neperformant, după caz.

(3) Ori de câte ori este necesar, autoritatea competentă desemnată prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) poate solicita cumpărătorilor de credite care cesionează drepturile unui creditor ce decurg dintr-un contract de credit neperformant sau contractul de credit neperformant în sine sau, după caz, reprezentanților lor desemnați potrivit dispozițiilor [art. 19](#) să transmită trimestrial informațiile prevăzute la [alin. \(1\)](#) și [\(2\)](#), inclusiv pentru a monitoriza mai bine un număr mare de cesiuni care ar putea avea loc într-o perioadă de criză.

(4) Autoritatea competentă desemnată prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) transmite în termen de 15 zile autorităților competente ale statului membru gazdă și autorităților competente ale statului membru de origine al noului cumpărător de credite informațiile primite în conformitate cu [alin. \(1\)-\(3\)](#). Termenul curge de la data la care autoritatea competentă a luat cunoștință de noua identitate a cumpărătorului de credite.

Articolul 21

(1) Administratorii de credite și, după caz, furnizorii de servicii de administrare a creditelor cărora le-au fost externalizate activitățile de administrare a creditelor potrivit dispozițiilor [art. 12](#) au obligația de a respecta prevederile prezentei ordonanțe de urgență.

(2) În situația în care România este stat membru de origine pentru administratorii de credite, autoritatea competentă prevăzută la [alin. \(4\)](#) supraveghează în mod corespunzător activitățile în cauză în vederea evaluării respectării prevederilor [alin. \(1\)](#), potrivit competențelor.

(3) Exercitarea supravegherii de către autoritatea competentă se realizează astfel:

a) autoritatea competentă prevăzută la [alin. \(4\)](#) supraveghează modul în care sunt respectate prevederile [art. 17-19](#) stabilite în sarcina cumpărătorului de credite sau, dacă este cazul, a reprezentantului său desemnat potrivit dispozițiilor [art. 19](#), în situația în care România este stat membru de origine al unui cumpărător de credite sau, după caz, al reprezentantului acestuia desemnat potrivit dispozițiilor [art. 19](#);

b) autoritatea competentă prevăzută la [alin. \(4\)](#) supraveghează modul în care sunt respectate prevederile [art. 10](#) stabilite în sarcina cumpărătorului de credite sau, dacă este cazul, a reprezentantului său desemnat potrivit dispozițiilor [art. 19](#), atunci când debitorul este persoană fizică, în situația în care România este stat membru de origine al unui cumpărător de credite sau, după caz, al reprezentantului acestuia desemnat potrivit dispozițiilor [art. 19](#);

c) autoritatea competentă prevăzută la [alin. \(4\)](#) supraveghează modul în care sunt respectate prevederile [art. 20](#) stabilite în sarcina cumpărătorului de credite sau, dacă este cazul, a reprezentantului său desemnat potrivit dispozițiilor [art. 19](#), în situația în care România este stat membru de origine al unui cumpărător de credite sau, după caz, al reprezentantului acestuia desemnat potrivit dispozițiilor [art. 19](#).

(4) Autoritatea competentă responsabilă cu exercitarea funcțiilor și cu îndeplinirea sarcinilor prevăzute de prezenta ordonanță de urgență este Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor.

(5) Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor este autoritatea competentă responsabilă cu respectarea prevederilor prezentei ordonanțe de urgență, conform competențelor prevăzute la [art. 22 alin. \(1\)](#) și [\(2\)](#).

(6) Se desemnează Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor ca punct unic de contact pentru toate schimburile și interacțiunile necesare cu autoritățile competente din statul membru de origine sau din statul membru gazdă.

(7) Autoritatea competentă desemnată în conformitate cu prevederile [alin. \(4\)](#) solicită cumpărătorilor de credite sau reprezentanților acestora desemnați potrivit dispozițiilor [art. 19](#), administratorilor de credite, furnizorilor de servicii de administrare a creditelor cărora le-au fost externalizate activități potrivit dispozițiilor [art. 12](#), debitorilor și oricărei alte persoane sau oricărei alte autorități publice informațiile necesare pentru îndeplinirea următoarelor atribuții, potrivit competențelor:

- a) evaluarea respectării continue a cerințelor stabilite în prezenta ordonanță de urgență;
- b) investigarea eventualelor încălcări ale cerințelor prevăzute la [lit. a\)](#);
- c) impunerea de sancțiuni administrative și de măsuri de remediere în conformitate cu prevederile [art. 23](#).

(8) Autoritatea competentă prevăzută la [alin. \(4\)](#) asigură resursele necesare cu privire la capacitatea operațională, precum și competențele necesare exercitării funcțiilor și îndeplinirii sarcinilor prevăzute în prezenta ordonanță de urgență.

Articolul 22

(1) În situația în care România este stat membru de origine, autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) are toate competențele de supraveghere, de investigare și de sancționare necesare pentru exercitarea funcțiilor și îndeplinirea sarcinilor prevăzute în prezenta ordonanță de urgență, inclusiv următoarele:

- a) competența de a acorda sau de a refuza să acorde o autorizație potrivit dispozițiilor [art. 5](#);
- b) competența de a retrage o autorizație potrivit dispozițiilor [art. 8](#);
- c) competența de a interzice oricare dintre activitățile de administrare a creditelor;
- d) competența de a efectua inspecții, inclusiv la fața locului;
- e) competența de a impune sancțiuni administrative și măsuri de remediere potrivit dispozițiilor [art. 23](#);
- f) competența de a reexamina contractele de externalizare încheiate de administratorii de credite cu furnizori de servicii de administrare a creditelor potrivit dispozițiilor [art. 12](#);
- g) competența de a solicita unui administrator de credite să îi demită pe membrii organului său de conducere sau ai organului său administrativ care nu respectă cerințele prevăzute la [art. 5 alin. \(1\) lit. b\)](#);
- h) competența de a le solicita administratorilor de credite să își modifice sau să își actualizeze cadrele de guvernare internă și mecanismele de control intern pentru a asigura efectiv respectarea drepturilor debitorilor în conformitate cu legislația care reglementează contractul de credit;
- i) competența de a le solicita administratorilor de credite să își modifice sau să își actualizeze politicile adoptate astfel încât să asigure tratamentul echitabil și diligent al debitorilor și înregistrarea și soluționarea plângerilor debitorilor;
- j) competența de a solicita informații suplimentare despre cesiunea drepturilor unui creditor ce decurg din contractul de credit neperformant sau despre cesiunea contractului de credit neperformant în sine.

(2) În situația în care România este stat membru de origine, autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) are toate competențele de supraveghere și de sancționare necesare pentru exercitarea funcțiilor și îndeplinirea sarcinilor lor prevăzute în prezenta ordonanță de urgență, inclusiv cel puțin următoarele:

- a) competența de a impune sancțiuni administrative și măsuri de remediere potrivit dispozițiilor [art. 23](#);
- b) competența de a solicita informații suplimentare despre cesiunea drepturilor unui creditor ce decurg din contractul de credit neperformant sau despre cesiunea contractului de credit neperformant în sine.

(3) Competențele necesare pentru exercitarea funcțiilor și îndeplinirea sarcinilor:

a) în situația în care România este stat membru gazdă, autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) are toate competențele necesare pentru exercitarea funcțiilor și pentru îndeplinirea sarcinilor prevăzute în prezenta ordonanță de urgență, potrivit dispozițiilor [art. 22 alin. \(1\)](#) și [\(2\)](#);

b) în situația în care România este stat membru în care a fost acordat creditul, atunci când acesta este diferit de statul membru gazdă și de statul membru de origine, autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) are toate competențele necesare pentru exercitarea funcțiilor și pentru îndeplinirea sarcinilor prevăzute în prezenta ordonanță de urgență, în conformitate cu atribuțiile ce îi revin.

(4) În situația în care România este stat membru de origine, autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) are obligația:

a) de a evalua, prin adoptarea unei abordări bazate pe riscuri, modul de punere în aplicare de către administratorii de credite a cerințelor prevăzute la [art. 5 alin. \(1\) lit. e\)-h\)](#), stabilind elementele acoperite de evaluare în funcție de volumul, caracterul, amploarea și complexitatea activităților administratorului de credite în cauză;

b) de a informa autoritățile competente ale statului membru gazdă sau ale statului membru în care a fost acordat creditul, atunci când acesta este diferit de statul membru gazdă și de statul membru de origine, cu privire la rezultatele evaluării prevăzute la [lit. a\)](#), la cererea uneia dintre respectivele autorități competente sau dacă consideră că se impune acest lucru;

c) de a comunica întotdeauna în detaliu autorităților competente ale statului membru gazdă și, după caz, autorităților competente ale statului membru în care a fost acordat creditul, atunci când acesta este diferit de statul membru gazdă și de statul membru de origine, eventualele sancțiuni administrative sau măsuri de remediere care au fost aplicate;

d) de a schimba toate informațiile necesare pentru exercitarea funcțiilor și pentru îndeplinirea sarcinilor prevăzute în prezenta ordonanță de urgență cu autoritățile competente ale statului membru gazdă, precum și cu cele ale statului membru în care a fost acordat creditul, atunci când acesta este diferit de statul membru gazdă și de statul membru de origine, atunci când efectuează evaluarea.

(5) În situația în care România este stat membru de origine, autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) solicită administratorilor de credite, furnizorilor de servicii de administrare a creditelor sau cumpărătorilor de credite

ori reprezentanților acestora din urmă, desemnați în conformitate cu prevederile [art. 19](#), care nu îndeplinesc condițiile prevăzute de prezenta ordonanță de urgență să întreprindă toate acțiunile și să dispună toate măsurile necesare pentru a se conforma dispozițiilor respective, în conformitate cu atribuțiile ce revin fiecăreia dintre ele prevăzute la [art. 21 alin. \(5\)](#).

Articolul 23

(1) Următoarele fapte constituie contravenții, dacă nu au fost săvârșite în astfel de condiții încât, potrivit legii penale, să fie considerate infracțiuni și se sancționează după cum urmează:

- a) încălcarea de către un administrator de credite a prevederilor [art. 6](#) privind interdicția de a primi sau de a deține fonduri de la debitori, cu amendă de la 10.000 lei la 40.000 lei;
- b) încălcarea de către administratorul de credite a prevederilor [art. 5 alin. \(1\) lit. f](#)) privind aplicarea adecvată a politicii pentru tratamentul corespunzător al debitorilor, cu amendă de la 10.000 lei la 50.000 lei;
- c) încălcarea de către administratorul de credite a prevederilor [art. 5 alin. \(1\) lit. g](#)) de instituire a procedurilor interne care să asigure înregistrarea și soluționarea plângerilor debitorilor în conformitate cu obligațiile stabilite în prezenta ordonanță de urgență, cu amendă de la 10.000 lei la 50.000 lei;
- d) încălcarea de către un administrator de credite a prevederilor [art. 25 alin. \(1\)](#) și [\(2\)](#) privind reclamațiile debitorilor, cu amendă de la 10.000 la 50.000 lei;
- e) încălcarea de către un cumpărător de credite sau, după caz, administrator de credite sau orice entitate menționată la [art. 2 alin. \(5\) lit. a\) pct. \(i\)](#) sau [\(iii\)](#) a prevederilor [art. 10](#) privind relația și comunicările cu debitorul, cu amendă de la 20.000 lei la 80.000 lei;
- f) încălcarea de către administratorul de credite a prevederilor [art. 5 alin. \(1\) lit. e](#)) privind respectarea drepturilor debitorului prin neînstituirea cadrelor de guvernanță și mecanismele de control intern, cu amendă de la 20.000 lei la 100.000 lei;
- g) încălcarea de către administratorul de credite a prevederilor [art. 5 alin. \(1\) lit. b\)-d\)](#) prin acceptarea uneia sau mai multor persoane să devină sau să rămână membre ale organului său de conducere sau ale organului său administrativ care nu respectă cerințele prevăzute, cu amendă de la 30.000 lei la 100.000 lei;
- h) încălcarea de către administratorul de credite a prevederilor [art. 11](#) privind cerințele referitoare la contractul de administrare a creditelor încheiat cu cumpărătorul de credite, cu amendă de la 30.000 lei la 100.000 lei;
- i) încălcarea de către furnizorul de servicii de administrare a creditelor a prevederilor [art. 12](#), cu amendă de la 30.000 lei la 100.000 lei;
- j) încălcarea de către administratorul de credite a prevederilor [art. 12 alin. \(1\)-\(4\)](#) privind cerințele referitoare la externalizarea activității de administrare a creditelor, cu amendă de la 30.000 lei la 100.000 lei;
- k) încălcarea de către o instituție de credit a prevederilor [art. 15](#) privind comunicarea informațiilor, cu amendă de la 30.000 lei la 100.000 lei;
- l) încălcarea de către cumpărătorul de credite sau, după caz, reprezentantul său desemnat în conformitate cu [art. 19](#) a prevederilor [art. 17](#) privind obligațiile ce îi revin, cu amendă de la 30.000 lei la 100.000 lei;
- m) încălcarea de către cumpărătorul de credite sau, după caz, reprezentantul său desemnat în conformitate cu [art. 19](#) a prevederilor [art. 18 alin. \(1\)](#) și [\(2\)](#) referitoare la comunicarea informațiilor privind entitățile desemnate, cu amendă de la 30.000 lei la 100.000 lei;
- n) încălcarea de către cumpărătorul de credite dintr-o țară terță a prevederilor [art. 19 alin. \(1\)](#) privind cerința de a fi desemnat în scris un reprezentant legal în România, cu amendă de la 30.000 lei la 100.000 lei;
- o) încălcarea de către cumpărătorul de credite sau, după caz, reprezentantul său desemnat în conformitate cu [art. 19](#) a prevederilor [art. 20 alin. \(1\)-\(3\)](#) referitoare la comunicarea informațiilor referitoare la cesionarea drepturilor unui creditor, cu amendă de la 30.000 lei la 100.000 lei;
- p) desfășurarea activității unui reprezentant al unui cumpărător de credite dintr-o țară terță, fără a fi desemnat în scris de către acesta, conform [art. 19 alin. \(1\)](#), cu amendă de la 80.000 la 100.000 lei.

(2) Odată cu aplicarea sancțiunii contravenționale principale, agentul constatator poate dispune, potrivit competențelor, următoarele sancțiuni complementare:

- a) retragerea unei autorizații de a desfășura activități în calitate de administrator de credite;
 - b) măsura prin care administratorului de credite sau cumpărătorului de credite sau, după caz, reprezentantului acestuia din urmă desemnat potrivit dispozițiilor [art. 19](#) i se impune să remedieze încălcarea, să pună capăt conduitei respective și/sau interzicerea repetării acesteia.
- (3) Sancțiunile dispuse trebuie să fie proporționale cu gradul de pericol social al faptei săvârșite, ținându-se seama de împrejurările în care a fost săvârșită fapta, de modul și mijloacele de săvârșire a acesteia, de scopul urmărit, de urmarea produsă, precum și de circumstanțele personale ale contravenientului și cu efect de descurajare.
- (4) La stabilirea sancțiunilor, agentul constatator are în vedere următoarele circumstanțe:
- a) gravitatea și durata încălcării;

- b)** gradul de vinovăție a administratorului de credite sau a cumpărătorului de credite sau, după caz, a reprezentantului acestuia din urmă desemnat potrivit dispozițiilor [art. 19](#), care este responsabil pentru încălcare;
 - c)** capacitatea financiară a administratorului de credite sau a cumpărătorului de credite care este responsabil pentru încălcare, inclusiv prin raportare la cifra de afaceri totală a persoanei juridice sau la venitul anual al persoanei fizice autorizate;
 - d)** amplexarea profiturilor obținute sau a pierderilor evitate prin încălcarea săvârșită de către administratorul de credite sau de către cumpărătorul de credite sau, după caz, de către reprezentantul acestuia din urmă desemnat potrivit dispozițiilor [art. 19](#), care este responsabil pentru încălcare, în măsura în care profiturile sau pierderile respective pot fi stabilite;
 - e)** pierderile cauzate părților terțe prin încălcare, în măsura în care aceste pierderi pot fi determinate;
 - f)** măsura în care administratorul de credite sau cumpărătorul de credite care este responsabil pentru încălcare cooperează cu autoritățile competente;
 - g)** încălcările comise anterior de administratorul de credite sau de cumpărătorul de credite sau, după caz, de reprezentantul acestuia din urmă desemnat potrivit dispozițiilor [art. 19](#), care este responsabil pentru încălcare;
 - h)** orice consecințe sistemice reale sau potențiale ale încălcării.
- (5)** Autoritatea competentă poate aplica sancțiunile contravenționale principale și complementare prevăzute la [alin. \(1\)](#) și [\(2\)](#) membrilor organului de conducere sau ai organului administrativ, precum și altor persoane care, în temeiul prevederilor legale naționale, sunt responsabile pentru încălcare.
- (6)** Înainte de a lua orice decizie de aplicare a sancțiunilor contravenționale prevăzute la [alin. \(1\)](#) și [\(2\)](#), autoritatea competentă acordă administratorului de credite sau cumpărătorului de credite vizat sau, după caz, reprezentantului acestuia din urmă desemnat potrivit dispozițiilor [art. 19](#) posibilitatea de a fi audiat.
- (7)** Orice decizie de aplicare a sancțiunilor contravenționale prevăzute la [alin. \(1\)](#) și [\(2\)](#) se motivează în mod corespunzător în cuprinsul procesului-verbal de constatare a contravenției și de aplicare a sancțiunii și poate fi contestată în instanță.

Articolul 24

- (1)** Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor principale prevăzute la [art. 23 alin. \(1\)](#) și a sancțiunilor complementare prevăzute la [art. 23 alin. \(2\)](#) se fac de către agenții constatatori ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.
- (2)** În măsura în care prezența ordonanță de urgență nu prevede altfel, contravențiilor prevăzute la [art. 23 alin. \(1\)](#) și [\(2\)](#) le sunt aplicabile dispozițiile [Ordonanței Guvernului nr. 2/2001](#) privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin [Legea nr. 180/2002](#), cu modificările și completările ulterioare, cu excepția [art. 28 alin. \(1\)](#), [art. 29](#) și [art. 32 alin. \(3\)](#) teza întâi.

Articolul 25

- (1)** Administratorii de credite stabilesc și aplică proceduri transparente pentru soluționarea reclamațiilor primite de la debitori.
- (2)** Administratorii de credite soluționează reclamațiile primite din partea debitorilor în mod gratuit.
- (3)** Administratorii de credite păstrează evidența reclamațiilor și a măsurilor luate pentru a le da curs.
- (4)** Pentru soluționarea reclamațiilor depuse de debitori împotriva cumpărătorilor de credite, a administratorilor de credite și a furnizorilor de servicii de administrare a creditelor, autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) aplică procedura prevăzută în [anexa](#) la prezenta ordonanță de urgență.

Articolul 26

Prelucrarea datelor cu caracter personal se efectuează potrivit dispozițiilor [Regulamentului \(UE\) 2016/679](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 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](#) și [Regulamentului \(UE\) 2018/1.725](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2018 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal de către instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a [Regulamentului \(CE\) nr. 45/2001](#) și a [Deciziei nr. 1.247/2002/CE](#).

Articolul 27

- (1)** Autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#) care primește informații confidențiale în cadrul exercitării funcțiilor și al îndeplinirii sarcinilor, în conformitate cu prevederile prezentei ordonanțe de urgență, utilizează aceste informații numai în cursul exercitării funcțiilor și al îndeplinirii sarcinilor, în conformitate cu prevederile prezentei ordonanțe de urgență.
- (2)** Personalul care lucrează sau care a lucrat pentru autoritatea competentă prevăzută la [art. 21 alin. \(4\)](#), precum și orice alte persoane care acționează în numele acesteia, au obligația de a păstra secretul profesional.

Articolul 28

Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 389 din 11 iunie 2010, aprobată cu modificări și completări prin [Legea nr. 288/2010](#), cu modificările și completările ulterioare, se modifică și se completează după cum urmează:

1. La [articolul 30](#), după [alineatul \(5\)](#) se introduc două noi alineate, alin. (6) și (7), cu următorul cuprins:

(6) În perioada derulării raporturilor contractuale, consumatorul informează banca în cazul în care situația sa financiară se modifică.

(7) În situația prevăzută la alin. (6), creditorul este obligat să renegocieze condițiile și să recalculeze, cu acordul consumatorului, ratele în funcție de gradul de îndatorare al acestuia de la momentul informării.

2. După [articolul 84](#) se introduc două noi articole, art. 84¹ și 84², cu următorul cuprins:

Articolul 84¹

Fără a aduce atingere altor obligații prevăzute de prezenta ordonanță de urgență, înainte de a modifica termenul și condițiile contractului de credit, creditorul îi comunică următoarele informații consumatorului:

- a) o descriere clară a modificărilor propuse, precizând dacă debitorul trebuie să își dea consimțământul sau dacă modificările sunt introduse prin efectul legii;*
- b) calendarul de punere în aplicare a modificărilor menționate la lit. a);*
- c) mijloacele de care dispune consumatorul pentru a depune o reclamație cu privire la modificările menționate la lit. a);*
- d) termenul în care trebuie formulată o astfel de reclamație;*
- e) denumirea și adresa autorității competente la care consumatorul poate depune reclamația.*

Articolul 84²

(1) Creditorii au obligația de a avea politici și proceduri adecvate în virtutea cărora să depună eforturi pentru a aplica, dacă este cazul, o restructurare rezonabilă datorată dificultăților financiare înainte de a demara procedura de executare silită.

(2) Măsurile de restructurare datorată dificultăților financiare țin seama, printre alte elemente, de situația consumatorului și constau în următoarele:

- a) refinanțarea totală sau parțială a contractului de credit;*
- b) modificarea termenelor și condițiilor existente ale unui contract de credit, care include:*
 - (i) prelungirea duratei contractului de credit;*
 - (ii) modificarea tipului de contract de credit;*
 - (iii) amânarea plății tuturor sau a unei părți a ratelor de credit pentru o anumită perioadă;*
 - (iv) schimbarea ratei dobânzii;*
 - (v) oferirea unei perioade fără plăți;*
 - (vi) plăți parțiale;*
 - (vii) conversii monetare;*
 - (viii) iertarea parțială de datorie și consolidarea datoriilor;*

(3) Lista măsurilor potențiale de restructurare datorată dificultăților financiare prevăzute la alin. (1) nu aduce atingere niciunei prevederi legale naționale.

3. La [articolul 86](#), [alineatul \(1\)](#) se modifică și va avea următorul cuprins:

Articolul 86

(1) Încălcarea prevederilor art. 8, 9, 11-20, 22-28, art. 29 alin. (2), art. 30 alin. (7), art. 31, art. 32 alin. (1) și (2), art. 33, 34, 46-58, art. 59 alin. (3), art. 60-63, 65-78, 84, 84¹, 84², 95 și 95¹ constituie contravenție și se sancționează cu amendă de la 10.000 lei la 80.000 lei.

Articolul 29

Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 52/2016 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile, precum și pentru modificarea și completarea [Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 50/2010](#) privind contractele de credit pentru consumatori, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 727 din 20 septembrie 2016, aprobată cu modificări și completări prin [Legea nr. 134/2023](#), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

1. La [articolul 2](#) [alineatul \(2\)](#), [litera d\)](#) se modifică și va avea următorul cuprins:

d) contractelor de credit referitoare la credite acordate unui public restrâns în baza unei dispoziții legale de interes general, fără dobândă sau la rate ale dobânzii mai mici decât cele practicate în mod obișnuit pe piață ori în condiții care sunt mai avantajoase pentru consumator decât cele obișnuite de pe piață și cu rate ale dobânzii care să nu fie mai mari decât cele practicate în mod normal pe piață, cu condiția informării corecte, clare și

neechivoce a consumatorilor în etapa precontractuală, cu privire la principalele caracteristici, riscuri și costuri aferente unor astfel de contracte de credite.

2. La **articolul 3, punctul 20** se modifică și va avea următorul cuprins:

20. stat membru gazdă - statul membru, altul decât statul membru de origine, în care creditorul sau intermediarul de credite are o sucursală sau în care prestează servicii;

3. După **articolul 39** se introduce un nou articol, art. 39¹, cu următorul cuprins:

Articolul 39¹

Fără a aduce atingere altor obligații prevăzute în prezenta ordonanță de urgență, înainte de a modifica termenul și condițiile contractului de credit, creditorul îi comunică următoarele informații consumatorului:

- a) o descriere clară a modificărilor propuse, precizând dacă debitorul trebuie să își dea consimțământul sau dacă modificările sunt introduse prin efectul legii;
- b) calendarul de punere în aplicare a modificărilor menționate la lit. a);
- c) mijloacele de care dispune consumatorul pentru a depune o reclamație cu privire la modificările menționate la lit. a);
- d) termenul în care trebuie formulată o astfel de reclamație;
- e) denumirea și adresa autorității competente la care consumatorul poate depune plângerea.

4. **Articolul 45** se modifică și va avea următorul cuprins:

Articolul 45

(1) Creditorii au obligația de a avea politici și proceduri adecvate în virtutea cărora să depună eforturi pentru a aplica, dacă este cazul, o restructurare rezonabilă datorată dificultăților financiare înainte de a demara procedura de executare silită.

(2) Măsurile de restructurare prevăzute la alin. (1) datorate dificultăților financiare țin seama, printre alte elemente, de situația consumatorului și constau în următoarele:

- a) refinanțarea totală sau parțială a contractului de credit;
- b) modificarea termenelor și condițiilor existente ale unui contract de credit, care include:
 - (i) prelungirea duratei contractului de credit;
 - (ii) modificarea tipului de contract de credit;
 - (iii) amânarea plății tuturor sau a unei părți a ratelor de credit pentru o anumită perioadă;
 - (iv) schimbarea ratei dobânzii;
 - (v) oferirea unei perioade fără plăți;
 - (vi) plăți parțiale;
 - (vii) conversii monetare;
 - (viii) iertarea parțială de datorie și consolidarea datoriilor.

(3) Lista măsurilor potențiale de restructurare datorată dificultăților financiare prevăzute la alin. (1) nu aduce atingere niciunei prevederi legale naționale.

5. După **articolul 57** se introduce un nou articol, art. 57¹, cu următorul cuprins:

Articolul 57¹

(1) În cazul în care drepturile creditorului ce decurg dintr-un contract de credit sau contractul de credit în sine se cesionează unei părți terțe, consumatorul are dreptul să invoce împotriva cesionarului orice mijloc de apărare la care putea recurge împotriva creditorului inițial, inclusiv dreptul la compensare.

(2) Consumatorul trebuie să fie informat despre cesiunea menționată la alin. (1), cu excepția cazului în care creditorul inițial, prin acord cu cesionarul, administrează în continuare creditul în relația cu consumatorul.

6. După **articolul 88** se introduc două noi articole, art. 88¹ și 88², cu următorul cuprins:

Articolul 88¹

În situația în care un creditor sau un intermediar de credite cu sediul social în România prestează servicii în alt stat membru în temeiul libertății de a presta servicii, acesta respectă cerințele minime în materie de cunoștințe și competențe aplicabile personalului unei sucursale prevăzute în anexa nr. 3.

Articolul 88²

În situația în care un creditor sau un intermediar de credite cu sediul social în alt stat membru prestează servicii pe teritoriul României în temeiul libertății de a presta servicii, acesta respectă cerințele minime în materie de cunoștințe și competențe stabilite de statul membru de origine.

7. **Articolul 89** se abrogă.

8. La **articolul 107, alineatele (1) și (4)** se modifică și vor avea următorul cuprins:

Articolul 107

(1) Orice intermediar de credite înregistrat în România care intenționează să își desfășoare pentru prima dată activitatea în alte state membre ale Uniunii Europene sau din cadrul Spațiului Economic European, în baza libertății de a presta servicii sau prin înființarea unei sucursale, informează Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor.

(4) În cazul în care un intermediar de credite din alt stat membru intenționează să își desfășoare pentru prima dată activitatea în România în baza libertății de a presta servicii sau prin înființarea unei sucursale, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor introduce, în registrul său, informațiile notificate de către autoritatea competentă.

9. La **articolul 113, alineatul (1)** se modifică și va avea următorul cuprins:

Articolul 113

(1) În cazul în care Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor constată, în baza unor dovezi clare că un intermediar de credite care operează în cadrul regimului libertății de a presta servicii pe teritoriul său sau care deține o sucursală pe teritoriul României încalcă obligațiile care îi revin potrivit prevederilor prezentei ordonanțe de urgență, altele decât cele menționate la art. 111 alin. (2)-(5), aceasta comunică aceste aspecte autorității competente a statului membru de origine, care ia măsurile corespunzătoare.

Articolul 30

(1) În vederea îndeplinirii atribuțiilor, numărul maxim de posturi al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor se suplimentează, prin hotărârea Guvernului, cu un număr de maximum 200 de posturi, necesare desfășurării activităților de supraveghere și control, de cooperare și efectuare a schimbului de informații cu autoritățile competente din statele membre, derulării activității de autorizare a administratorilor de credite, supravegherii cumpărătorilor de credite și a reprezentanților desemnați, a administratorilor de credite și furnizorilor de servicii de administrare a creditelor.

(2) Procedura de autorizare a administratorilor de credite și tariful perceput pentru autorizarea administratorilor de credite se aprobă prin ordin al președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, ce se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, în termen de 90 de zile de la data intrării în vigoare a prezentei ordonanțe de urgență.

Articolul 31

(1) Prezenta ordonanță de urgență intră în vigoare la 10 zile de la data publicării.

(2) Entitățile care au țara de origine România și care deja desfășoară activități de administrare a creditelor în conformitate cu prevederile legale naționale pot să desfășoare în continuare activitățile respective de administrare a creditelor pe teritoriul național până la 29 iunie 2024 sau până la data la care obțin o autorizație în conformitate cu prezenta ordonanță de urgență, oricare dintre aceste termene se împlinește primul.

(3) Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor notifică Comisiei Europene adoptarea prezentei ordonanțe de urgență.

Prezenta ordonanță de urgență transpune prevederile [Directivei \(UE\) 2021/2.167](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 24 noiembrie 2021 privind administratorii de credite și cumpărătorii de credite și de modificare a [Directivelor 2008/48/CE](#) și [2014/17/UE](#), publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, seria L, nr. 438 din 8 decembrie 2021.

PRIM-MINISTRU

ION-MARCEL CIOLACU

Contrasemnează:

p. Ministrul economiei, antreprenoriatului și turismului,

Flavius Constantin Nedelcea,

secretar de stat

Președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor,

Horia-Miron Constantinescu

p. Ministrul muncii și solidarității sociale,

Marius-Ilie Stanciu,

secretar de stat

Ministrul afacerilor externe,

Luminița-Teodora Odobescu

p. Ministrul finanțelor,

Carmen Moraru,

secretar de stat

București, 28 februarie 2024.

Nr. 15.

ANEXĂ

PROCEDURĂ

privind soluționarea reclamațiilor depuse de debitori împotriva
cumpărătorilor de credite, a administratorilor de credite
și a furnizorilor de servicii de administrare a creditelor

Prin prezenta procedură se stabilește modul de soluționare a reclamațiilor depuse de debitori împotriva cumpărătorilor de credite, a administratorilor de credite și a furnizorilor de servicii de administrare a creditelor, adresate ANPC în calitate de autoritate competentă conform [art. 21 alin. \(4\)](#) din prezenta ordonanță de urgență. Procedura se aplică de către întreg personalul cu atribuții de control al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

Reclamațiile se repartizează spre cercetare și soluționare de către conducătorul departamentului către personalul cu atribuții de control.

Reclamațiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare ale debitorului nu se iau în considerare și se clasează.

Declanșarea cercetării se realizează în termen rezonabil de la data înregistrării reclamației, dar nu mai târziu de 10 zile calendaristice de la data înregistrării.

În cazul mai multor reclamații vizând același operator economic, dacă acestea nu au fost cercetate individual vor fi cercetate concomitent de către o singură echipă formată din doi comisari.

În cazul în care un debitor adresează mai multe reclamații, sesizând aceeași problemă, acestea se vor conexa, debitorul urmând să primească un singur răspuns care trebuie să facă referire la toate reclamațiile primite.

Cercetarea reclamațiilor se va face cu respectarea confidențialității datelor.

Concluzionarea reclamațiilor se realizează în termen de 45 de zile calendaristice de la data înregistrării.

În cazul în care aspectele sesizate prin reclamație impun o cercetare care necesită timp, ca urmare a apariției unor situații neprevăzute, termenul de 45 de zile se prelungește cu încă 15 zile calendaristice.

Cercetarea se va efectua având la bază documentele probatorii puse la dispoziție de petiționar, precum și orice alte documente puse la dispoziție de către operatorul economic.

Echipa de control are obligația să repună în drepturi debitorul, în conformitate cu prevederile prezentei ordonanțe de urgență, atunci când se constată că reclamația este justificată.

În cazul în care reclamația este soluționată în defavoarea debitorului - concluzionată ca fiind neîntemeiată, se va încheia procesul-verbal de constatare.

În cazul în care reclamația este soluționată în favoarea debitorului - concluzionată ca fiind întemeiată, se va încheia procesul-verbal de constatare a contravenției.

Semnarea exemplarului de răspuns transmis debitorului poate fi făcută fizic sau electronic.

Răspunsul va cuprinde și temeiul legal al soluției.

