



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

Str. Sevastopol nr.24, Sector 1, cod poștal 10992, București

www.csalb.ro, office@csalb.ro, 021 9414

www.facebook.com/csalb.ro

COMUNICAT DE PRESĂ ÎN ATENȚIA CONSUMATORILOR DE SERVICII FINANCIAR-BANCARE

În urma analizei solicitărilor formulate de către clienții care se adresează Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB), în contextul demersului nostru imparțial de a contribui la educația financiară a consumatorilor, formulăm următoarele recomandări adresate celor care intenționează să contracteze un credit de la o bancă sau de la o instituție financiară nebancară (IFN):

- ✓ înainte de încheierea unui contract de credit (cu o bancă/IFN) citiți întotdeauna cu atenție întregul document care vă este prezentat, inclusiv eventualele note explicate, aflate în subsolul paginilor/la finalul documentului;
- ✓ în măsura în care există termeni specifici domeniului bancar pe care nu îi înțelegeți sau pe care îi înțelegeți doar parțial, solicitați consilierului de clientelă (de la bancă/IFN) să vă explice clar care este sensul acestor termeni;
- ✓ în măsura în care explicațiile primite de la consilier nu v-au lămurit pe deplin, este bine să solicitați ajutorul unei persoane specializate în acest domeniu (cu pregătire juridică sau economică, de obicei), astfel încât să fiți pe deplin lămurii asupra conținutului fiecărei clauze din contract; fiecare clauză pe care nu ați înțeles-o la data semnării contractului poate reprezenta un potențial risc pe parcursul derulării acestuia, mai ales în cazul contractelor încheiate pe durate lungi de timp;
- ✓ **acordați atenție mai ales capitolului referitor la costuri:** dobânzi, comisioane, dobânzi penalizatoare etc.; fiți siguri că ați înțeles modul lor de calcul și la ce anume se raportează aceste costuri: la soldul inițial al creditului, la soldul curent etc.;



Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

- ✓ în măsura în care nivelul acestor costuri se raportează la diferiți indici de dobândă interbancară de tipul: LIBOR, EURIBOR, ROBOR etc. căutați surse de informații referitoare la evoluția acestora. Cu titlu de exemplu vă oferim:
 - <http://www.bnr.ro/Info-financiar-5371.aspx>;
 - <http://www.conso.ro/rate-dobanzi-interbancare>;
 - <http://www.finzoom.ro/statistica/indici-de-referinta>;
 - <http://www.moneycenter.ro/euribor-robor-libor-dobanzi-interbancare.html>.

În acest mod, veți avea o imagine mai clară asupra evoluției nivelului de dobândă, și, implicit, a posibilei evoluții a costurilor viitoare asociate creditului contractat;

- ✓ de asemenea, **acordați atenția cuvenită garanțiilor constituite** în favoarea băncilor/IFN-urilor: imobilele/bunurile mobile/veniturile, aduse în garanție (ipotecă/gaj) de către clienții debitori sau de către garanții acestora, constituie primele bunuri care pot fi urmărite și valorificate de către bănci/IFN-uri, în situația în care se vor declanșa procedurile de recuperare (de executare silită);
- ✓ discutați direct și în cel mai scurt timp posibil cu banca/IFN ori de câte ori întâmpinați dificultăți de rambursare a ratelor de credit conform scadențarelor primite/graficelor de rambursare;
- ✓ nu uitați că, în orice fază a raporturilor dumneavoastră contractuale cu băncile/IFN-urile, **puteți apela la serviciile gratuite ale CSALB pentru a vă soluționa diferendele** ce pot apărea: o puteți face direct/personal sau **puteți fi reprezentați de avocați** (în acest caz, onorariul este suportat de consumatori). **De asemenea, puteți fi reprezentați de asociațiile de protecție a consumatorilor din care faceți parte** sau de către alte terțe persoane (în ultimul caz fiind necesară și o împuternicire notarială).

Reamintim faptul că **CSALB** este o entitate independentă, apolitică, non profit, de interes public, înființată prin Ordonanța Guvernului nr. 38/2015. Scopul CSALB este de a administra infrastructura necesară soluționării alternative a litigiilor dintre consumatori și instituțiile financiar-bancare în mod echilibrat, rezonabil, rapid și în afara instanței, prin colaborare cu experți în domeniul financiar-bancar (conciliatori) care, **în funcție de procedura aleasă de părți**, pot propune sau impune o soluție de rezolvare a litigiului.