

POLITICA DE RELATIONARE CU CONSUMATORII

Procedura pentru abordarea si relationarea eficienta cu consumatorii care se afla in dificultate de plata.

Politica de relationare cu consumatorii presupune furnizarea de informatii adecvate, precum si acordarea de sprijin debitorilor care se afla in dificultate de plata.

Orice interactiune dintre creditor si consumator, in legatura cu dificultatea de plata a acestuia respecta pastrarea confidentialitatii oricaror informatii referitoare la relatia contractuala stabilita. Cu un consumator aflat in dificultate de plata, se mentine un nivel de contact si de comunicare proportional cu cerintele de informare, si nu excesiv.

Consumatorilor care se afla in dificultate de plata li se acorda sprijin si urmatoarele informatii:

- numarul de plati neefectuate sau efectuate partial;
- suma totala a platilor intarziate;
- costurile asociate platilor intarziate;
- importanta cooperarii consumatorului cu creditorul pentru a rezolva situatia.
- informatii cu privire la consecintele platilor neefectuate, incluzand dobanzile penalizatoare si posibila pierdere a proprietatii;
- informatii despre drepturile consumatorului aflat in astfel de situatii.

Libra Internet Bank isi propune sa vina in intampinarea celor care dupa contractarea unui credit au intampinat probleme in perioada derularii acestuia, ajungand in situatii de imposibilitate de plata a ratelor sau impotriva carora s-a declansat procedura de executare silita. Angajatii bancii depun toate diligentele pentru a preveni declararea scadentei anticipate si initierea procedurilor de executare silita a debitorului; in acest sens, se comunica informatiile in mod clar si intr-un limbaj simplu, in deplina transparenta si cu respect fata de debitor, prin folosirea unui limbaj adecvat si a unor canale de comunicare accesibile debitorului. Se vor comunica debitorului informatii corecte si complete. Scopul contactarii debitorului va fi acela de a determina clientul sa-si respecte obligatiile contractuale si de a gasi solutii in caz de imposibilitate a rambursarii creditului conform graficului de plati convenit.

Debitorului aflat in intarziere de plata i se vor transmite notificari si comunicari de plata in functie de zilele de intarziere.

Solutiile oferite de banca pot include:

- refinantarea totala sau partiala a contractului de credit
- prelungirea duratei contractului de credit;
- amanarea platii sumei totale sau partiale pentru o perioada;
- schimbarea ratei dobanzii;
- consolidarea mai multor credite care poate oferi un termen mai lung de creditare si o rata mai mica;
- rescudentarea ratelor;
- reescalonarea ratelor;

Astfel, angajatii bancii elaboreaza, impreuna cu debitorii un plan de achitare a datoriilor, adaptat la veniturile actuale ale imprumutatului.

Solutiile oferite nu pot include modificarea in sens crescator a dobanzii, sau dupa caz a ratei dobanzii fixe, introducerea comisioanelor, precum si introducerea unor elemente noi de cost prin acte aditionale intocmite pentru acordarea de rescadentari, reescalonari, perioade de gratie acordate la solicitarea debitorului;

In gasirea si aplicarea solutiilor de restructurare, se va tine cont de urmatoarele principii:

- Este in interesul clientului sa anunte creditorul in cel mai scurt timp posibil intervenirea situatiei de dificultate financiara (partile vor lua in considerare natura temporara sau pe termen lung a cauzelor neachitarii la timp a ratelor sau dobanzilor/ obligatiilor de plata catre Banca, precum si capacitatea debitorului de a achita sumele restante intr-un timp rezonabil);
- Creditorul trebuie sa explice in mod clar situatia integrala a obligatiilor de plata care ii revin debitorului in baza contractului de credit (valoarea totala a sumelor restante, zilele de intarziere, perioada de timp ramasa pana la achitarea integrala a imprumutului, dobanzile si cuantumul penalitatilor pentru intarzierea la plata).
- Restructurarea imprumuturilor nu este un drept al clientului ci un acord de vointa din partea ambelor parti, astfel incat, creditorul decide daca va restructura sau nu, un imprumut;
- Orice negociere intre creditor si debitor se desfasoara pe principiul bunei credinte, pentru gasirea unei solutii constructive;
- Partile trebuie sa comunice si sa se informeze reciproc cu privire la orice aspecte relevante;
- La solicitarea creditorului, imprumutatul trebuie sa prezinte documentele necesare in sustinerea solicitarilor sale si toate informatiile si/sau actele justificative legate de venituri sau alte situatii intervenite, in timp util si cu exactitate, pentru a permite creditorului evaluarea corecta a situatiei sale financiare;
- Solutiile de restructurare nu se recomanda daca impotriva clientului este deja initiata procedura de executare silita din partea altui creditor;
- Planul final de restructurare va fi stabilit in functie de circumstantele fiecarui caz in parte, pornind de la normele interne si strategia creditorului;
- Creditorul trebuie sa raspunda argumentat, in scris, la propunerile de solutionare formulate de catre debitor cu privire la efectuarea platilor;
- Propunerile de restructurare trebuie sa fie realizabile si rezonabile, formulate in mod clar si fara ambiguitati, astfel incat debitorul sa inteleaga pe deplin efectele care decurg din acestea;
- Creditorul nu va initia sau nu va continua proceduri judiciare, atata timp cat clientul isi respecta conditiile stabilite pentru restructurarea imprumutului.

Libra Internet Bank, va desfasura o monitorizare continua a clientilor, pentru a identifica rapid debitorii aflati in dificultate de plata, in scopul prevenirii acumularii restantelor.

In situatia in care un client este in dificultate de plata, Libra Internet Bank va coopera cu acesta pentru a stabili motivele aparitiei dificultatilor si pentru a putea lua masuri adecvate de solutionare a situatiei si de prevenire a aparitiei acesteia pe viitor.