



## Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

Bld. Aviatorilor, Nr. 72, Cod Poștal 011865, Sector 1  
București, România,  
Tel: +4 021.312.12.75, Fax: +4 021.314.34.62  
www.anpc.gov.ro

**COMISARIATUL REGIONAL PENTRU PROTECTIA CONSUMATORILOR  
REGIUNEA SUD-EST (Galati)**

**COMISARIATUL JUDETEAN PENTRU PROTECTIA  
CONSUMATORILOR Buzau**

---

Adresa: Buzau, str. Cartier Bazar, Bl. 4 C, parter Jud. Buzau ☎ 0238720908 Fax.:  
0238720908, email: reclamatii.buzau@anpc.ro

Nr. 2170/17.09.2018

### **INFORMARE PRIVIND RESPECTAREA DE CATRE SOCIETATILE FINANCIAR-BANCARE A PREVEDERILOR REFERITOARE LA CONTRACTELE DE CREDIT**

Pe parcursul anului 2018, C.J.P.C. Buzau a desfasurat un numar de 19 actiuni de control la unitatile financiar-bancare cu punct de lucru deschis in municipiul Buzau, numai pe baza reclamatiiilor inregistrate la sediul institutiei noastre.

Asadar, s-au inregistrat la sediul institutiei un numar de 19 reclamatii, solutionandu-se 18 iar una fiind in curs de solutionare.

Reclamatiiile inregistrate au avut ca subiect reclamat dobanzile considerate de catre consumatorii de servicii financiare ca fiind prea mari, comisioanele practicate ca fiind nerealistice, cat si modificari de marja , blocari de carduri sau neeliberarea banilor la bancomat.

Cu aceste ocazii s-au analizat si contractele de credit puse la dispozitia consumatorilor de servicii financiare constatandu-se ca acestea sunt intocmite cu respectarea prevederilor legale.

operatorii financiari verificati isi desfasoara activitatea de prestari servicii cu respectarea prevederilor privind protectia consumatorilor , O.G. nr. 21/1992 cu modificarile si completarile ulterioare. se prezinta catre consumatori lista de tarife, taxe si comisioane, afisata la avizier sau in dosarul clientului cat si pe site-ul bancii.

se pune la dispozitia consumatorilor formularul „Informatii standard la nivel european privind creditul pentru consumatori, in conformitate cu prevederile art. 11 – art.14 din OUG nr. 50/2010.

Furnizorii de servicii financiare pun la dispozitia consumatorilor de servicii financiare in termen de 30 de zile de la depunerea dosarului de credit dar nu mai mult de 60 de zile de la depunerea cererii de solicitare a creditului, raspunsul formulat in scris, datat , semnat si cu numar de inregistrare cu privire la acordarea sau neacordarea creditului solicitat .

In cazul in care cererea se respinge pe baza consultarii unei baze de date, operatorul de servicii financiare informeaza consumatorul imediat si in mod gratuit, in scris sau la solicitarea acestuia, in forma aleasa de acesta si agreeata de creditor , in legatura cu rezultatul consultarii si a bazei de date consultate.

Contractele de credit puse la dispozitia consumatorilor sunt intocmite cu respectarea prevederilor OUG nr. 50/2010.

Comisar Sef Adjunct  
Dinulescu Nicusor

Intocmit  
comisar Turcu Liliana