

Reclamațiile consumatorilor privind serviciile financiare depuse la ANPC s-au redus la jumătate în ultimii trei ani

Numarul reclamațiilor consumatorilor privind serviciile financiare depuse la Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorului (ANPC) s-a redus la jumătate în ultimii trei ani, datorita transpunerii în legislatia nationala a unor directive care au uniformizat modalitatea în care se acorda credite la nivel european, a declarat pentru AGERPRES directorul general al ANPC, Paul Anghel.

"Aceasta situatie favorabila consumatorilor este datorata transpunerii în legislatia nationala a Directivelor 48/2008 si 17/2014, care au uniformizat modalitatea în care se acorda credite la nivel european. Desigur, în situatia în care se constata eventuale abateri, acestea sunt corectate de ANPC. Alti factori care au condus la scaderea numarului de reclamatii pe zona serviciilor financiare sunt determinati de cresterea nivelului educatiei financiare si de solutionarea cauzelor pe cale amiabila, fie direct între institutii si consumatori, fie prin intermediul Centrului de Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)", precizeaza Anghel.

Acesta considera ca sunt necesare în continuare programele de educatie financiara, astfel încât "consumatorii sa poata sa faca alegeri cât mai bine informati" în momentul în care contracteaza credite sau achizitioneaza alte produse si servicii.

"În momentul în care sunt interesati de contractarea unui credit, recomandarea este sa studieze ofertele institutiilor bancare si nebancare si sa faca alegerea în functie de Dobânda Anuala Efectiva (DAE). Cu cât DAE este mai redusa, cu atât suma de rambursat este mai mica. Apreciez ca românii pot sa apeleze cu încredere la institutiile reglementate", a adaugat directorul general al ANPC.

Potrivit datelor CSALB citate de directorul general al ANPC, în perioada 2016-2018, numarul reclamațiilor consumatorilor vizând produse si servicii financiare la ANPC a scazut cu 55,3%. În aceeași perioada, numarul cererilor adresate la CSALB a crescut de aproape 4 ori.

Numarul reclamațiilor consumatorilor la ANPC vizând produse si servicii financiare a atins maximul în anii 2015 si 2016, când a fost initiata, respectiv adoptata Legea dării în plata. Aparitia CSLAB în anul 2016 a contribuit la înregistrarea unui trend puternic descendent al reclamațiilor consumatorilor vizând produse si servicii financiare la ANPC.

Daca în anul 2016 numarul cererilor conforme adresate CSALB era egal cu 2,25% din numarul reclamațiilor la ANPC, în anul 2018 procentul a ajuns la 27,6%. Numarul dosarelor constituite la CSALB a ajuns, în perioada 1 ianuarie - 15 noiembrie 2019, la aproape de trei ori mai mult decât în tot anul 2017. În ultimii doi ani, respectiv 2018-2019, s-a dezvoltat rapid practica solutionarii amiabile dintre consumatori si institutiile financiare dupa deschiderea procedurii la CSALB.

Potrivit sursei citate, în ultimul deceniu, numarul dosarelor aflate pe rolul instantelor din România, dintre ANPC si agentii economici din domeniul financiar, nu a înregistrat fluctuatii majore. Astfel, fata de 2010, când numarul dosarelor era de 967, în 2019 acesta s-a situat la 1.173. "Mentinerea unui nivel a 1.000 de dosare pe an se datoreaza în mare masura tipului relativ ridicat de solutionare definitiva a acestora, fiind deschise doar între 100 si 271 de noi dosare în ultimii 4 ani, respectiv 2016 - 2019", precizeaza directorul general al ANPC, Paul Anghel.