



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

[Informare pentru consumatorii care se adresează CSALB cu cereri privind:
ștergerea din Biroul de Credit, creanțe cesionate, credite acordate prin programul „Prima
Casă” și plata primei de stat](#)

10 decembrie 2019, București. În sprijinul educației financiare, informăm consumatorii despre mai multe dispoziții legale aflate în vigoare, care au ca efect reducerea semnificativă a posibilităților de negociere dintre consumatori și bănci, în cadrul CSALB. În situațiile în care consumatorii trimit către Centru cereri de soluționare care au ca obiect ștergerea din Biroul de Credit, creanțe care au fost cesionate, credite acordate prin programul „Prima Casă” și plata primei de stat, detaliem în cele ce urmează motivele legale care reduc semnificativ capacitatea de negociere a comercianților.

[Cererile care au ca obiect solicitarea de ștergere din Biroul de Credit](#)

Context: Consumatorii solicită radierea datelor din Biroul de Credit. Solicitățile de acest tip au numeroase justificări, inclusiv de natura celor prevăzute de Regulamentul General privind Protecția Datelor cu caracter personal (implementat din data de 25 mai 2018).

Informații relevante: Biroul de Credit este o societate pe acțiuni, membră a Asociației Europene a Birourilor de Credit (ACCIS). Activitatea acestui Birou este reglementată și de Decizia nr.105/2007 a Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal.

Pentru ca raportarea la Biroul de Credit să fie corectă este necesar ca suma neachitată să fie mai mare de 30 lei (sau echivalentul în valută), iar întârzierea la plata ratelor să fie mai mare de 30 zile. În acest caz, creditorul (banca) va transmite către Biroul de Credit informații referitoare la sumele restante, categoria de întârziere, data primei restanțe și/sau informații referitoare la deschiderea procedurii de dare în plată, numai după notificarea consumatorului cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte.

În cazul în care înscrierea este făcută corect, cu respectarea condițiilor de mai sus, debitorul rămâne înscris în Biroul de Credit pentru o perioadă de 4 ani.

Concluzii: CSALB poate fi sesizat cu cereri de acest tip, însă băncile au acceptat să intre în proceduri de conciliere cu un astfel de obiect ori au soluționat direct problema sesizată de consumatori, **doar în situațiile particulare în care au existat erori cu privire la înscrierea în Biroul de Credit.**



Video pe acest subiect, cu **declarația Nelei Petrișor - Conciliator CSALB**, în cadrul Conferinței anuale a CSALB: <https://www.youtube.com/watch?v=u1veMziRf70>





Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

Cererile care au ca obiect creanțele cesionate

Context: Există situații în care contractele încheiate cu instituțiile bancare sau nebancare au fost cesionate către societăți de recuperare creanțe (ce au sediul atât în România, cât și în afara țării) sau către instituții bancare din afara teritoriului României.

Informații relevante: Potrivit Ordonanței Guvernului nr.38/2015, care stă la baza înființării și funcționării CSALB, *”Centrul SAL are misiunea de a organiza soluționarea, prin proceduri SAL, a litigiilor dintre consumatori (...) și comercianții a căror activitate este reglementată, autorizată și supravegheată/monitorizată de Banca Națională a României, precum și sucursalele comercianților ce desfășoară activități pe teritoriul României în domeniul bancar”*.

Societățile de recuperare creanțe, precum și instituțiile bancare din afara teritoriului României nu au activitatea reglementată, autorizată, supravegheată/monitorizată de Banca Națională a României.

Concluzii: În cazul sesizărilor ce au ca obiect litigii unde a operat cesiunea de creanță, există o limitare legală impusă chiar de Ordonanța Guvernului nr.38/2015. **Doar printr-o modificare legislativă pot fi ajustați anumiți parametri ai acestei tipologii de solicitări din partea consumatorilor.**

Cererile care au ca obiect creditele de tip „Prima casă”

Context: Creditele de acest tip au fost concepute pentru persoanele fizice care îndeplinesc criteriile programului guvernamental „PRIMA CASĂ”.

Informații relevante: Dispozițiile legale aplicabile sunt cele ale Ordonanței de Urgență a Guvernului nr.60/2009 privind unele măsuri în vederea implementării programului „Prima casa” și ale Hotărârii Guvernului nr.717/2009 privind aprobarea normelor de implementare a programului „Prima casă”. Acest tip de credit beneficiază de garanția Statului Român, garanție acordată prin Fondul Național de Garantare a Creditelor pentru Întreprinderi Mici și Mijlocii (FNGCIMM). Costurile acestui tip de credit, comisioane, dobânzi și alte taxe, sunt reglementate de legea specială.

Concluzii: CSALB poate fi sesizat cu cereri de acest tip, însă marja de negociere este cvasi-inexistentă, întrucât **nu se poate interveni în contract pentru modificarea comisioanelor sau a dobânzii aplicabile.**

Cererile care au ca obiect plata primei de stat

Context: Consumatorii solicită plata primei de stat, în contractele încheiate cu băncile pentru locuințe.

Informații relevante: Acest sistem a fost gândit ca mecanism de economisire și creditare și a fost sprijinit de stat pentru a se obține dezvoltări în domeniul locativ. Dispoziția legală aplicabilă este Ordonanța de Urgență a Guvernului nr.99/2006 privind instituțiile de credit și adecvarea capitalului. Ca urmare a unor activități de control efectuate de către Curtea de Conturi a fost suspendată plata primelor de stat. Prin setul de măsuri la care au fost obligate instituțiile de credit (de profil), plata primei de stat a fost condiționată de justificarea folosirii în scop locativ a sumelor, indiferent de durata de timp în care s-a efectuat economisirea.



Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

Concluzii: Băncile vizate de măsura adoptată de Curtea de Conturi au fost puse în imposibilitatea de a acorda prima de stat, întrucât statul nu a mai virat sumele aferente primelor de economisire după decizia Curții de Conturi. Așadar, acest tip de solicitare poate fi adresată CSALB, însă comercianții au refuzat constant să intre în proceduri SAL cu un astfel de obiect, întrucât **decizia de suspendare a plății primelor de stat nu aparține băncilor, ci a fost o măsură impusă de Curtea de Conturi și menținută/confirmată de instanțele de judecată.**

Despre CSALB: CSALB este o instituție înființată ca urmare a unei Directive europene și intermediază gratuit și în mai puțin de trei luni, negocierea dintre consumatori și bănci sau IFN-uri, pentru contractele aflate în derulare. Consumatorii din orice județ al țării pot trimite cereri către Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) prin aplicația online aflată pe site-ul www.csalb.ro. Dacă banca acceptă intrarea în procedură de conciliere este desemnat un conciliator. CSALB colaborează cu 21 de conciliatori, dintre cei mai buni specialiști în Drept, cu expertiză în domeniul financiar-bancar. Totul se rezolvă amiabil, iar înțelegerea părților are puterea unei hotărâri în instanță. Mai multe informații despre activitatea Centrului puteți obține și la telefon 021 9414 (apel cu tarif normal).