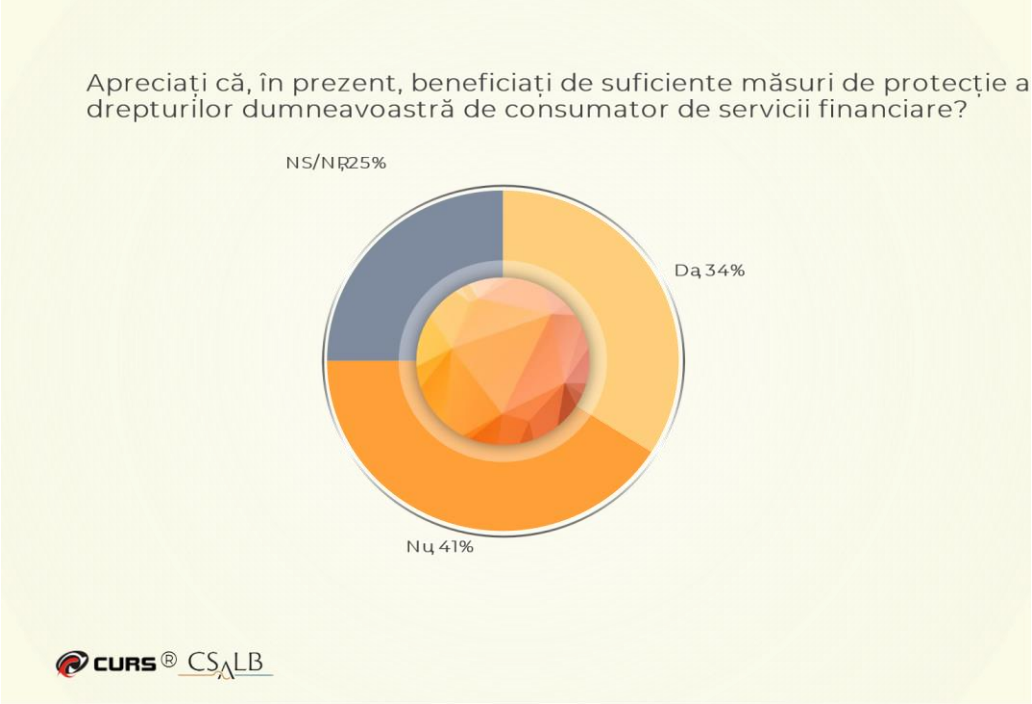
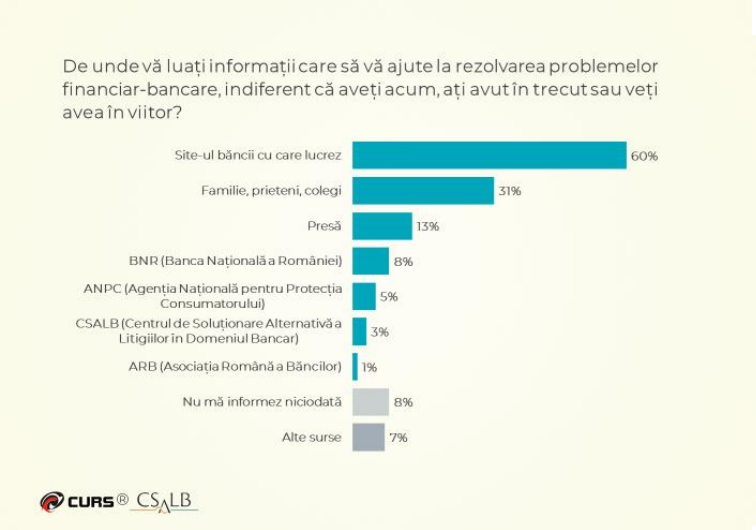
Sondaj CURS, la cererea CSALB: Consumatorii de servicii financiare se așteaptă să fie protejați chiar de instituțiile de credit

13 septembrie, București. Peste jumătate (56%) dintre consumatorii de produse și servicii financiare consideră că băncile și IFN-urile însele ar trebui să le asigure protecția, prin intermediul unor oferte comerciale transparente, claritatea clauzelor din contract și prin explicațiile oferite consumatorilor, potrivit unui sondaj CURS la nivel național realizat la cererea **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB).** În schimb, două treimi (66%) dintre ei nu știu ce instituție trebuie să le asigure protecția drepturilor pe care le au sau nu se consideră protejați.

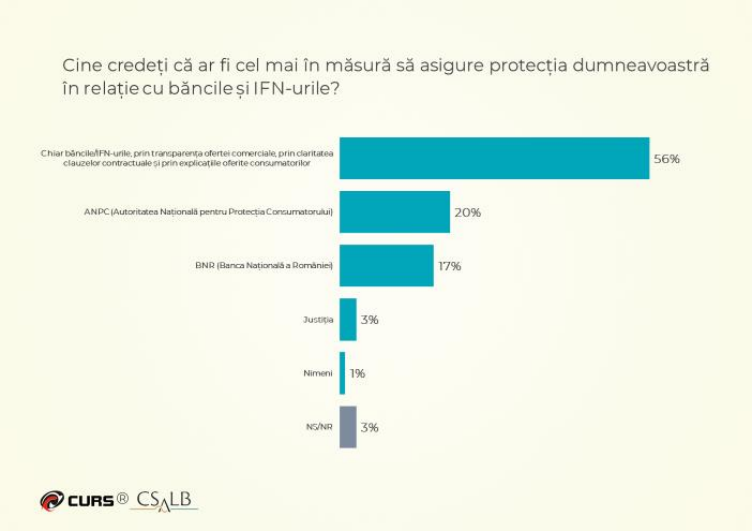
În perioada 12-25 iulie 2023, Centrul de Sociologie Urbană și Regională (CURS) a realizat o cercetare cantitativă, la cererea CSALB, pe un eșantion de 1.067 de respondenți care sunt decidenți sau co-decidenți în ceea ce privește relația cu banca în gospodăria lor. Metodologia utilizată se bazează pe un univers de eșantionare format din gospodării în care cel puțin un membru al familiei a avut o relație cu o bancă în ultimele 24 de luni. Marja maximă de eroare la nivelul întregului eșantion este de +/-3% la un nivel de încredere de 95%. Culegerea datelor s-a realizat prin interviu față-în-față, la domiciliul respondenților. Validarea eșantionului s-a realizat pe baza ultimelor date furnizate de Institutul Național de Statistică (INS). Datele colectate nu au fost ponderate.



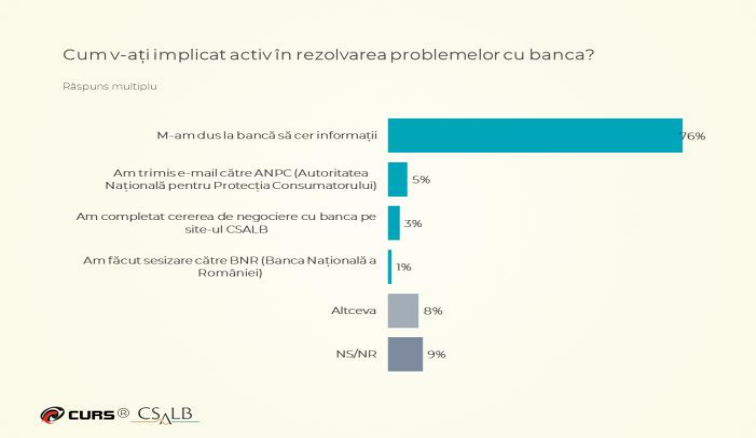
Întrebați dacă beneficiază de *„suficiente măsuri de protecție a drepturilor de consumator de servicii financiare?*", 41% dintre respondenți consideră că nu beneficiază de suficientă protecție, în timp ce 34% spun că drepturile lor ar fi protejate. O pondere importantă (25%) o au consumatorii care nu știu dacă drepturile lor sunt protejate și cine ar fi responsabil de acest lucru.



Băncile sunt văzute ca principala sursă de informație pentru 60% dintre consumatorii care au avut sau estimează că se vor confrunta cu probleme financiare. A doua sursă pentru informarea consumatorilor sunt apropiații (familie, prieteni și colegi), cu 37%, iar mass-media reprezintă prima opțiune pentru 13% dintre respondenții la sondajul realizat de CURS. Banca Națională a României este cea mai accesată instituție/autoritate în privința informațiilor din domeniul financiar-bancar.

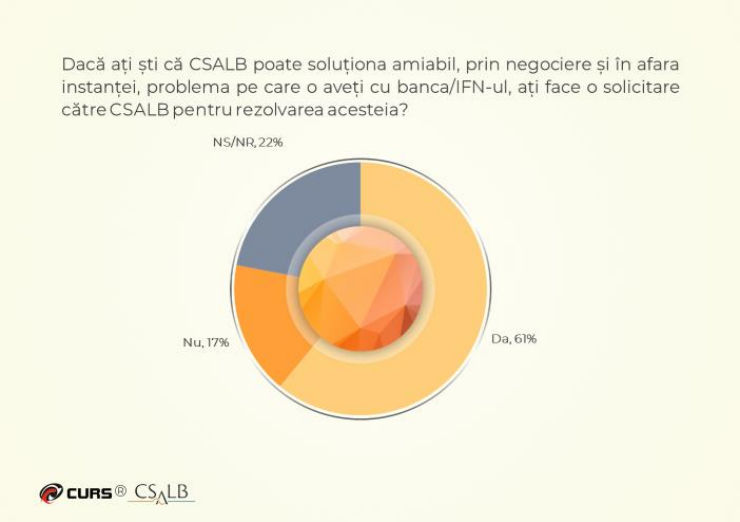


56% dintre respondenți cred că cele mai calificate să asigure protecția consumatorilor în relația cu băncile și IFN-urile ar fi chiar băncile și IFN-urile, prin transparența ofertei comerciale. Practic, așteptarea consumatorilor de servicii financiare este ca protejarea drepturilor lor să se facă de către comerciantul care le-a oferit produsul sau serviciul financiar.
Pe locul doi se află ANPC (Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului) cu 20%, urmată la doar trei puncte procentuale de BNR (Banca Națională a României) cu 17%, deși BNR nu are acest rol, potrivit legii. Doar 3% dintre respondenți cred că Justiția ar fi cea mai calificată, iar 1% cred că nimeni nu ar fi capabil să asigure protecția lor. CSALB nu a fost inclus în opțiunile de răspuns pentru că rolul său este de soluționare amiabilă a problemelor pe care consumatorii le au cu băncile/IFN-urile, dar nu poate avea rol de autoritate de protecție a consumatorilor.



În ceea ce privește modul în care respondenții s-au implicat activ în rezolvarea problemelor lor cu banca sau cu IFN-ul, sondajul relevă că 76% dintre ei s-au dus la instituția financiară să ceară mai multe informații. Astfel, partenerul contractual este prima opțiune a consumatorilor care întâmpină probleme în plata ratelor sau au o nemulțumire în relația cu creditorul. Mai puțini consumatori au ales alte variante de acțiune: 5% au

trimis un e-mail către ANPC, 3% au trimis către CSALB o cerere de negociere cu banca, iar 1% au sesizat Banca Națională a României.



În cei 7 ani de activitate de conciliere a relației consumator-bancă/IFN, doar 26% dintre români au auzit de existența Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar. Cu toate acestea, mai mult de jumătate dintre respondenți (61%) spun că ar face o solicitare către CSALB pentru a-și soluționa problemele amiabil, gratuit și în afara instanțelor.

Alexandru Păunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în cadrul CSALB: *„O concluzie relevantă a sondajului realizat de CURS în această vară este că majoritatea consumatorilor români caută și găsesc chiar la bancă soluții care să le asigură protecția drepturilor pe care le au. Oamenii merg către bănci atunci când se informează, precum și atunci când întâmpină probleme la plata ratelor și caută o soluție în acest sens. În cazurile în care nu primesc un răspuns favorabil au și alternativa abordării băncii prin intermediul CSALB. Chiar dacă activitatea CSALB nu este a unei autorități de protecție a drepturilor consumatorilor, ne bucurăm că această entitate, care deservește relația dintre consumatori și sistemul bancar, poate rezolva prompt și eficient problemele care pot apărea în derularea contractelor. Această atitudine a consumatorilor români arată un nivel crescut de încredere în sistemul bancar. Acesta nu mai este perceput doar ca un potențial generator de nemulțumiri, ci este văzut de consumatorii de servicii și produse financiare drept principala sursă de soluții în cazul dificultăților întâmpinate de aceștia“.*

Despre CSALB: CSALB este o entitate 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) completând un formular online direct pe site-ul www.csalb.ro. Dacă banca acceptă intrarea în procedură de conciliere/negociere este desemnat un conciliator. CSALB colaborează cu 17 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).