



Operator de date cu caracter personal nr. 31753

Nesecret

Către: Bogdan Galca, redactor Lumea Banilor-luba.ro  
[gbogdan2017@gmail.com](mailto:gbogdan2017@gmail.com)

Urmare a adresei dumneavoastră primită pe e-mail și înregistrată la Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor sub nr. 299/13.01.2021 prin care ne solicitați să vă comunicăm informații în temeiul prevederilor Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informații de interes public, vă comunicăm următoarele:

**1. Câte controale/verificări s-au efectuat în anul 2020 la instituții bancare și IFN-uri?**

În anul 2020, s-au desfășurat în total **3679 acțiuni de control** la instituții bancare și IFN-uri.

**2. Ce nereguli au fost constatate și ce măsuri au fost dispuse? Care sunt instituțiile la care s-au constatat nereguli?**

În urma controalelor efectuate au fost constatate **abateri** de la prevederile privind protecția consumatorilor, pentru aceste abateri aplicându-se **avertismente și amenzi contravenționale, în valoare totală de 1.382.000 lei**.

- S-au dispus măsuri de repunere a consumatorilor în drepturi, de remediere a deficiențelor constatate, de recalculare și restituire a sumelor percepute în plus petenților.
- S-au emis decizii prin care s-a dispus măsura de încetare a practicilor comerciale incorecte

**Abateri constatate:**

- nerespectarea condițiilor contractuale privind termenul maxim de soluționare de 13 luni a refuzurilor la plată;
- comportament incorect față de consumator prin blocarea accesului la serviciul de Mobile banking;
- calcularea de dobânci curente și dobânci penalizatoare, fără a fi menționate în contract; majorare costuri prin acte adiționale; comision administrare calculat la valoarea



Operator de date cu caracter personal nr. 31753

**Nesecret**

- inițială a creditului, nu la soldul creditului; percepere dobânzi penalizatoare la întreg soldul creditului; majorare marjă dobândă;
- comportament incorect față de consumator prin întârzierea restituirii sumelor de bani încasate în plus;
- depășirea termenului de acordare a premiului declarat în cadrul campaniei promovaționale;
- comportament incorect față de consumator: poprirea unor sume reprezentând alocații stat, întârziere în restituire sumelor;
- comportament incorect față de consumator prin necomunicarea exactă a sumelor necesare stingerii datoriei;
- comportament incorect față de consumator prin perceperea de comisioane lunare de administrare majorate, fără notificare, contrar prevederilor contractuale;
- practică comercială incorectă prin omisiune înșelătoare a dobânzii folosite în cadrul tranzacțiilor în rate fixe; formular de informații precontractuale cu indice de referință incorect și fără formula dobânzii variabile, nedatat, nu se poate verifica dacă s-a respectat termenul de 15 zile pentru acordarea informațiilor precontractuale sau lipsă acord scris reducere termen 15 zile;
- comportament incorect prin pretipărirea documentelor conexe contractului de credit inclusând documente aferente serviciului de asigurare, în contextul în care în informarea precontractuală se menționează clar că obținerea creditului nu este condiționată de încheierea unei asigurări;
- prevederi contractuale neclare privind operațiunile de mențenanță;
- obstructionare control prin neprezentarea documentelor solicitate de comisari, necesare cercetării reclamației etc.
- depășire termen răspuns acordare/neacordare credit;
- prerevederi contractuale neclare privind dreptul băncii de a realiza operațiuni de schimb valutar, în cazul debitării conturilor pentru plata primei de asigurare;
- comportament incorect prin forțarea consumatorului să încheie polița de asigurare a imobilului la valoarea de piață, contrar contractului și prevederilor legale;
- comportament incorect prin tergiversarea soluționării cererii;
- calcul eronat sume solicitate a fi plătite de consumator;
- nerespectare termen soluționare/răspuns reclamație etc.
- perioada dintre declararea scadenței anticipate și declanșarea executării silite a fost mai mică de termenul legal de 3 luni;
- percepere dobândă penalizatoare mai mare cu 3 p.p. față de dobândă curentă;
- percepere dobândă curentă și dobândă penalizatoare pe parcursul executării silite;
- netransmiterea adresei finale de comunicare a faptului că toate obligațiile dintre părți au fost stinse;



Operator de date cu caracter personal nr. 31753

**Nesecret**

- neprezentare Formular de Informații Standard precontractuale, proiect contract credit înainte de semnarea contractului;

Menționăm faptul că datele prezentate în adresă au fost obținute în urma centralizării informațiilor transmise de către structurile noastre teritoriale de Directia Produse si Servicii Financiare Bancare si Nebancare, ca urmare a solicitării dumneavoastră .

Cu stimă,

cms Carmen Cucu  
Responsabil aplicare Legii 544/2001

