Published on (https://bnm.md)

Supervision banks Supervision non-bank lending Supervision insurance market Expand Hide

Press room Financial education

03.12.2024

Situații tipice de încălcare a drepturilor consumatorilor de servicii financiare



Protecția consumatorilor de servicii financiare este vitală pentru o societate prosperă. Lipsa acesteia poate duce la situații defavorabile pentru consumatori, dar și să contribuie la generarea de crize financiare. Situațiile tipice de încălcare a drepturilor consumatorilor de servicii financiare pot fi împărțite convențional în 5 categorii: i) informații insuficiente sau înșelătoare despre produsele financiare, ii) clauze contractuale abuzive și practici comerciale incorecte, iii) taxe și comisioane ascunse, iv) practici de recuperare a datoriilor agresive sau ilegale și v) lipsa transparenței în privința riscurilor financiare.

Cazurile de încălcări ale drepturilor consumatorilor în ceea ce privește informațiile insuficiente sau înșelătoare despre produsele financiare apar atunci când furnizorii de servicii financiare prezintă informații incomplete sau înșelătoare despre caracteristicile produselor lor, cum ar fi dobânzile, comisioanele sau riscurile asociate. Cele mai frecvente cazuri de încălcări se referă la:

— Informații incomplete despre costuri și dobânzi – de exemplu, atunci când o bancă sau instituție de

credit nebancară promovează un credit de consum cu o rată a dobânzii aparent atractivă, dar nu menționează comisioanele adiționale.

- Prezentarea unor produse „la pachet" pentru a vinde consumatorului mai mult decât are nevoie – de exemplu, impunerea unor servicii care însoțesc un credit, cum ar fi o poliță de asigurare în favoarea băncii creditoare, chiar dacă oferirea creditului nu este direct condiționată de acest serviciu suplimentar.
- Prezentarea greșită a caracteristicilor produselor – de exemplu, când un agent de asigurări vinde o poliță de asigurare de viață prezentând-o ca având beneficii garantate mari, dar evită să menționeze că acestea depind de performanța investițiilor.
- Informații incomplete sau incorecte, inclusiv omiterea riscurilor asociate cu investițiile –de exemplu, când consumatorilor li se recomandă investiții ca fiind „sigure" și „cu randament ridicat", fără să li se explice riscurile de piață sau volatilitatea asociată. În țara noastră aceste situații sunt amplificate de serviciile de investiții cu privire la tranzacțiile de pe piețele forex și de cryptomonede. Acestea nu sunt reglementate de nicio autoritate și de aceea clienții nu au cui să se adreseze atunci când consideră că drepturile lor au fost încălcate.
- Publicitate înșelătoare – de exemplu, când un prestator de servicii financiare promovează un card de credit fără să menționeze dobânzile mari aplicabile după perioada inițială de grație, iar o persoană primește un card de credit cu „0% dobândă pentru primele 6 luni" și după această perioadă, rata dobânzii crește la 25% - un detaliu pe care nu l-a observat în materialele publicitare.

Clauzele abuzive sunt acele prevederi din contract care creează un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților în dezavantajul consumatorului. Aceste tipuri de clauze contractuale nu sunt negociate în mod individual cu consumatorii și contravin bunei-credințe. Situațiile de încălcare a drepturilor consumatorilor pot fi variate și se referă în special la:

- Clauze care încalcă dispozițiile îndreptate spre protecția consumatorului – plafonarea ratei dobânzii și a altor plăți aferente – cele mai la vedere clauze abuzive depistate în Republica Moldova se referă la eludarea prevederilor din Legea privind contractele de credit pentru consumatori. Modul în care cadrul legal protejează consumatorii de un credit riscant poate fi consultat în nota La ce să fim atenți când luăm un credit. De exemplu, în anul 2023, Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF) a prescris restituirea sau anularea plăților la contractele de credit/împrumut în sumă de circa 113,8 milioane de lei în cazurile a circa 12 400 de contracte de credit/împrumut .
- Modificarea unilaterală a dobânzii – situațiile în care un contract de credit permite instituției de credit să modifice în mod unilateral rata dobânzii fără a informa sau a obține acordul consumatorului. Prevederile contractuale care dau dreptul creditorului să modifice în mod unilateral clauzele contractuale fără să încheie un act adițional acceptat de client în calitate de debitor sunt interzise prin lege.
- Penalități excesive pentru rambursarea anticipată – cazurile în care contractul de credit impune penalități excesive pentru rambursarea anticipată a creditului descurajând astfel consumatorul să facă acest lucru pentru a reduce costurile totale. Este de menționat că legea privind contractele de credit pentru consumatori limitează compensația de rambursare anticipată la 1% din valoarea creditului rambursat anticipat dacă perioada de timp dintre rambursarea anticipată şi rezilierea convenită a contractului de credit este mai mare de un an și 0,5% dacă această perioadă este mai mică de un an.
- Clauze care permit încetarea contractului fără motive întemeiate - adică fără motive legate de executarea necorespunzătoare a obligațiilor consumatorului, lăsându-l pe acesta într-o situație financiară dificilă.
- Clauze care limitează dreptul consumatorului de a contesta deciziile băncii.
- Pe lângă clauzele abuzive, consumatorii se pot confrunta și cu practici comerciale incorecte cum ar fi solicitarea de la beneficiarii asigurărilor a unor acte suplimentare, care nu sunt relevante pentru soluționarea dosarelor de daună, în scopul tergiversării sau chiar al refuzului nejustificat al plății despăgubirilor.

Încălcările prin taxe și comisioane ascunse sunt comune și pot duce la costuri suplimentare semnificative. Aceste taxe și comisioane ascunse sunt deseori menționate în mod neclar în contractele sau materialele publicitare, ceea ce poate induce în eroare consumatorii cu privire la costul real al produsului sau serviciului financiar. Aceste tipuri de încălcări pot lua diverse forme, precum: i) comisioane de administrare lunară

ascunse, comisioane legate de administrarea conturilor de plată sau asociate unui instrument de plată, ii) comisioane de examinare/procesare nemenționate – de exemplu, la acordarea unui credit, banca percepe taxe de procesare semnificative care nu sunt specificate în mod clar în oferta inițială sau în discuțiile preliminare, iii) costuri ascunse pentru utilizarea cardurilor de credit etc.

Încălcările prin practici de recuperare a datoriilor agresive sau neetice pot include hărțuirea, intimidarea, utilizarea unor metode neetice sau chiar ilegale pentru a colecta datorii. Acestea se referă la situații în care companii de recuperare a datoriilor sau reprezentanți ai unor prestatori de servicii financiare responsabili de aceasta recurg la practici precum: i) hărțuirea telefonică repetată, ii) amenințări și intimidări, iii) dezvăluirea publică a datoriilor, iv) perceperea de taxe și comisioane ilegale pentru serviciile de colectare a datoriilor, v) utilizarea documentelor false sau înșelătoare.

Manifestarea **lipsei de transparență în privința riscurilor financiare** poate duce la luarea unor decizii financiare nejustificate și dăunătoare pentru consumatori. Situațiile mai frecvente în care prestatorii de servicii financiare pot să evite informarea pe deplin a consumatorilor despre riscurile asociate cu anumite servicii financiare se referă la:

- Credite ipotecare cu dobândă flotantă fără avertismente clare – atunci când creditele de acest tip sunt oferite fără a informa în mod clar consumatorii despre riscurile asociate cu fluctuațiile ratei dobânzii și impactul acestora asupra plăților lunare. Având în vedere creșterea semnificativă a numărului de credite ipotecare acordate în ultimii ani, inclusiv prin intermediul programului „Prima Casă", este mai mare și posibilitatea omiterii acestor avertizări pentru consumatori. De exemplu, creșterea semnificativă a ratelor la „Prima Casă" în anul 2022 a scos la iveală că multe persoane care au recurs la acest program, atrase de rata inițială scăzută a dobânzii, nu au fost avertizate sau nu au înțeles avertismentul că ar putea exista perioade în care dobânzile vor crește mai mult, ceea ce ar putea avea un impact puternic asupra bugetelor familiilor.
- Investiții cu risc ridicat prezentate ca sigure – când consumatorii adesea sunt ademeniți de posibilitatea unor câștiguri mari pe termen scurt, fără a li se comunica despre posibilitatea pe măsură de a-și pierde o bună parte din investiții.
- Practici de calificare eronată a investitorilor la riscurile asociate - care pot conduce la expunerea riscurilor legate de produse financiare nepotrivite. Consumatorii pot ajunge să investească în produse care i) depășesc toleranța lor la risc (de exemplu, un investitor conservator poate fi direcționat către produse speculative (acțiuni, opțiuni, criptomonede), ii) nu sunt aliniate la obiectivele lor financiare (un client care dorește siguranță pe termen lung poate fi expus riscurilor legate de instrumente volatile, nesigure), iii) sunt necunoscute sau prost înțelese. Consumatorii pot întâmpina această problemă este și la adecvarea, gradualizarea profilului de riscuri al proiectelor finanțate prin intermediul platformelor de finanțare participativă.

Ce poate face consumatorul pentru a se proteja

Pentru a atenua riscurile de a ne fi încălcate drepturile în calitate de consumatori de servicii financiare, fiecare dintre noi poate și trebuie să manifeste o atitudine responsabilă și vigilentă. În acest sens, la interacțiunea cu furnizorii de servicii financiare este recomandabil să:

- Solicităm informații detaliate, preferabil, în scris - primirea de informații complete, corecte și precise privind produsele, serviciile achiziționate face parte din drepturile fundamentale ale consumatorilor consfințite în Legea privind protecția consumatorilor.
- Citim cu atenție termenii și condițiile contractuale - rezervăm timp pentru a citi integral termenii și condițiile contractelor. Acordăm o atenție sporită secțiunilor privind comisioanele, dobânzile și orice alte costuri adiționale.
- Documentăm toată comunicarea – la accesarea serviciilor financiare păstrăm o evidență a comunicării depline cu furnizorii de servicii financiare, inclusiv e-mailuri și notițe ale discuțiilor telefonice. Acest lucru poate fi util în cazurile unor ulterioare litigii.
- Comparăm mai multe oferte înainte de a face alegerea – compararea ofertelor mai multor prestatori de servicii financiare pentru a găsi contractele cu cele mai avantajoase condiții și clauze este un antidot

foarte bun de protecție împotriva unor potențiale limitări ale drepturilor. Un consultant financiar poate fi de ajutor în acest proces.

- Ne ferim de clauzele abuzive, iar dacă le descoperim – le raportăm - dacă descoperim o clauză abuzivă, nu ezităm să o raportăm prin depunerea unei petiții la Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF) .
- Solicităm un borderou complet al taxelor și al comisioanelor percepute - înainte de a semna contractul, cerem furnizorului de servicii financiare un desfășurător complet al tuturor taxelor și comisioanelor asociate produsului sau serviciului financiar de care intenționăm să beneficiem.
- Evităm comunicarea telefonică și o alegem pe cea scrisă (corespondența) atunci când trebuie să interacționăm cu instituții/persoane responsabile de colectarea datoriilor.
- Consultăm surse oficiale competente, surse independente și recenzii ale altor consumatori.
- Urmărim materialele explicative promovate de instituțiile statului.

Totodată, consumatorii de servicii financiare, pentru comunicarea neregulilor în legătură cu încălcarea drepturilor lor, pot utiliza **telefonul pus la dispoziție de Comisia Națională a Pieței Financiare în acest scop - 022 85 95 95**.

Tags

protectia consumatorilor [1]
protecția consumatorilor de servicii financiare [2]
încălcare a drepturilor consumatorilor de servicii financiare [3]
educație financiară pentur toți [4]
campania de educatie financiara [5]
campanie de educație financiară [6]
campania de educatie financiar [7]
Educație financiară pentru toți [8]
Educația financară pentru toți [9]

Source URL:
https://bnm.md/en/node/67726

Related links:

[1] https://bnm.md/en/search?hashtags[0]=protectia consumatorilor [2] https://bnm.md/en/search?hashtags[0]=protecția consumatorilor de servicii financiare [3] https://bnm.md/en/search?hashtags[0]=încălcare a drepturilor consumatorilor de servicii financiare [4] https://bnm.md/en/search?hashtags[0]=educație financiară pentur toți [5] https://bnm.md/en/search?hashtags[0]=campania de educatie financiara [6] https://bnm.md/en/search?hashtags[0]=campanie de educație financiară [7] https://bnm.md/en/search?hashtags[0]=campania de educatie financiar [8] https://bnm.md/en/search?hashtags[0]=Educație financiară pentru toți [9] https://bnm.md/en/search?hashtags[0]=Educația financară pentru toți