



Parlamentul României
Senat

ÎNTREBARE

Adresată: Băncii Naționale a României, Guvernatorului Băncii Naționale a României
Mugur Isărescu, Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, Președintelui
Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor Horia Miron Constantinescu

De către: Senator Andrei BUSUIOC
Circumscripția electorală: nr. 39, Vaslui
Grupul parlamentar: Alianța pentru Unirea Românilor
Data: 25/10/2023

Obiectul întrebării: **Operatorii economici financiari bancari și practica de blocare, pentru un timp considerabil, a sumelor aferente tranzacțiilor respinse, realizate cu cardul bancar**

Stimați Domni,

În cadrul săptămânilor anterioare, numeroși cetățeni care utilizează cardul bancar drept principal instrument financiar de plată mi-au adus la cunoștință imposibilitatea, ori dificultatea, de a utiliza acest instrument de plată pentru achizițiile efectuate în cadrul diferitelor lanțuri de hipermarketuri și magazine. Astfel, odată ajunși la casele de marcat, cetățenii care utilizează cardul bancar drept principal instrument financiar de plată au fost întâmpinați de erori constante ale terminalelor POS, erori ce au adus după sine imposibilitatea de a achita cele necesare, însă nu numai.

O serie dintre acești cumpărători care s-au aflat în imposibilitatea de a achita produsele au observat, cu contrarierate, cum serviciul de Internet Banking îi înștiințează de faptul că tranzacțiile lor au fost realizate cu succes, valoarea totală a bonului fiindu-le sustrasă de pe cardul bancar, în timp ce mențiunile de pe bonul fiscal au evidențiat o tranzacție eșuată.

Însă, dacă anumitor utilizatori de servicii bancare sumele le-au fost restituite cu rapiditate, pentru un grup semnificativ de cetățeni, succesiunea de evenimente inoportune nu a fost încheiată cu înștiințarea oferită de către serviciul de Internet Banking. În situația anumitor cetățeni care s-au aflat în imposibilitatea de a achita cumpărăturile la final de săptămână lucrătoare și care au fost notificați de succesul fictiv al tranzacției prin intermediul aplicației mobile bancare, odată ce au ajuns în contact telefonic cu reprezentanții băncii au fost informați asupra faptului că valoarea tranzacției le va fi înapoiată la începutul următoarei săptămâni.

Astfel, din momentul achiziției ce nu s-a concretizat, în cadrul zilelor de weekend și până în momentul restituirii sumei la începutul săptămânii ulterioare, un grup semnificativ de cumpărători care au dorit să utilizeze cardul bancar drept instrument de plată s-au confruntat cu situația de a nu dispune de produsele necesare, însă nici de fondurile pentru a le achiziționa pe acestea din cadrul altui magazin.

De curând, Curtea Constituțională a României a aprobat Legea privind unele măsuri fiscal bugetare pentru asigurarea sustenabilității financiare a României pe termen lung, prin intermediul căreia se dorește și adoptarea, printre alte modificări fiscale și bugetare, a reducerii plafonului pentru tranzacțiile în numerar și utilizarea de instrumente de plată fără numerar. Ținând seama de circumstanțele indezirabile descrise anterior, practici ce pot fi constatate cu regularitate, utilizarea preponderentă a cardului bancar ca și instrument de plată generează întrebări privind eficacitatea sa și impune dificultăți financiare și psihologice considerabile cetățenilor, cetățeni al căror trai depinde, adesea, de acele resurse financiare blocate. Totodată, circumstanțele comunicate anterior determină o creștere a gradului de neîncredere a cetățenilor în relația cu sistemul bancar, utilizatorii de produse bancare manifestând îngrijorare în privința posibilității de a plăti cu „bani adevărați” pentru „produse fictive”, sumele fiindu-le restituite la o dată ulterioară.

În contextul în care Curtea Constituțională a României a aprobat Legea privind unele măsuri fiscal bugetare pentru asigurarea sustenabilității financiare a României pe termen lung, prin intermediul căreia se dorește și reducerea plafonului pentru tranzacțiile în numerar și utilizarea de instrumente de plată fără numerar, considerăm faptul că totalitatea operatorilor economici financiari bancari de pe teritoriul României trebuie să livreze clienților servicii bancare de cea mai înaltă calitate și să determine o creștere a gradului de încredere pe care cetățenii o manifestă în relația cu instituțiile bancare, încurajându-i, astfel, să adopte noile măsuri fiscal bugetare.

Privind din punct de vedere al livrării de servicii bancare de cea mai înaltă calitate, clienții serviciilor bancare, însă și cetățenii care încă nu sunt utilizatorii acestor servicii, constată o incompatibilitate și discrepanță majoră între **practicile operatorilor economici financiari bancari de pe teritoriul României (respectiv practica de a opri sumele aferente unei tranzacții eșuate și returnarea sumelor la o dată ulterioară, blocând astfel accesul la resursele necesare, cât și la de fondurile pentru a achiziționa resursele din cadrul altui magazin) și noile măsuri fiscal bugetare ce limitează tranzacțiile cu numerar.**

Având în vedere cele menționate precedent, vă rugăm să ne răspundeți la următoarele:

1. Câte sesizări v-au fost aduse la cunoștință, pe parcursul anului 2023, din partea clienților de servicii bancare în legătură cu practica operatorul economic First Bank de a bloca sumele aferente unor tranzacții eșuate realizate în cadrul diferitelor lanțuri de hipermarketuri și magazine și de a restitui sumele la o dată ulterioară?
2. Care este numărul de sesizări/reclamații realizate de către clienții de servicii bancare în legătură cu practica operatorilor economici financiari bancari de pe teritoriul României de a bloca sumele aferente unor tranzacții eșuate realizate în cadrul diferitelor lanțuri de hipermarketuri și magazine și de a restitui sumele la o dată ulterioară, și care sunt operatorii economici financiari bancari ce au fost reclamați pe parcursul anului 2023?
3. În urma verificărilor susținute de către instituția dumneavoastră, care reprezintă motivul ce stă la baza acestor practici și cărui motiv se datorează restituirea sumelor blocate la o dată ulterioară?

Solicite răspuns scris.

Cu deosebită stimă,

Senator Andrei Busuioc