

Se înmulțesc refuzurile de împăcare dintre consumatori și bănci.

Care sunt cauzele și ce recomandă CSALB

7 octombrie, București. În anul 2020 au fost deschise 433 de negocieri între consumatori și bănci/IFN-uri, în cadrul **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)**. Dintre acestea, în raport cu băncile, s-au finalizat până acum 223 de negocieri cu împăcarea părților, iar în 51 de cazuri nu s-a ajuns la un rezultat agreeat de ambele părți. În raport cu IFN-urile au fost deschise doar 13 dosare de negociere, iar în 8 dintre acestea părțile nu s-au împăcat. Cauza principală (65%) pentru care negocierile au eșuat o reprezintă refuzurile venite din partea consumatorilor. În 25% din cazuri băncile au refuzat propunerea conciliatorilor, iar în 10% ambele părți au declinat propunerea de soluționare dată de conciliatori. Astfel, dacă anul trecut în 85% din negocieri părțile acceptau soluția dată de conciliatori, procentul a scăzut la 80% în acest an, tendința fiind observată în ultimele luni.

Cazuri în care negocierea a eșuat după ce consumatorii au refuzat soluțiile date de conciliatori:

- După negocierea care avea ca obiect reechilibrarea a două contracte de creditare, conciliatorul a propus părților conversia ambelor credite din CHF în lei, cu un discount de 17,5% pentru un credit din anul 2008 și de 25% pentru un credit din 2007. În urma conversiei dobânda aferentă ambelor credite urma să fie IRCC + 3.5%, însă consumatorul a refuzat propunerea.
- Reducerea comisionului de administrare de la 0,12% la 0,06%, ceea ce ar însemna o economie de 1.050 de CHF. Acordul includea și posibilitatea restructurării creditului dacă respectivul consumator ar fi întâmpinat probleme financiare.
- Într-un dosar de conciliere în care părțile au ajuns după executare silită a imobilului, consumatorul a refuzat soluția de reducere cu 50% a sumei rămase de achitat și reeșalonarea diferenței pe o perioadă de 7 ani, cu dobândă zero. Reducerea de 50% oferită de bancă reprezenta suma de 41.100 lei.
- Consumatorul, fost angajat al băncii cu care a negociat în cadrul CSALB, a solicitat anularea comisionului de administrare perceput lunar (aproximativ 40 de euro/lună) și restituirea lui din 2008 până în prezent. Banca a acceptat eliminarea acestui comision doar pentru o perioadă de 12 luni, motiv pentru care consumatorul a refuzat soluția propusă.
- **În cazul încercărilor de soluționare directă** dintre un consumator și o bancă comercială (fără parcurgerea etapelor unei concilieri în cadrul CSALB), un consumator a refuzat o ofertă de aproximativ 60.000 de CHF, preferând să se adreseze instanței pentru soluționarea litigiului cu banca, potrivit informațiilor transmise de instituția de credit.

Există și situații când nota de **soluție este refuzată de comercianți**. Cel mai frecvent acest lucru se întâmplă în cazul IFN-urilor. În cazul unei cereri în care consumatorul solicita restituirea comisionului de administrare, precum și ajustarea dobânzii, conciliatorul a propus mai multe măsuri: dobândă fixă, restituirea comisionului de acordare credit în valoare de 2.500 de CHF prin diminuarea soldului actual, restituirea comisionului de administrare și eliminarea lui pe viitor. Deși consumatorul a acceptat

propunerea conciliatorului, reprezentanții IFN-ului au transmis că nu pot face concesiile propuse de conciliator deoarece comisioanele aferente creditului sunt legale și nu se justifică eliminarea lor.



“Fac un apel către consumatori să nu se mai raporteze la alte cazuri soluționate în cadrul CSALB deoarece fiecare caz este particular, la fel cum și băncile se raportează la fiecare consumator în mod diferit. Vă reamintim că recordurile valorice înregistrate în urma concilierilor reprezintă sume șterse din soldul unor consumatori aflați în situații sociale și financiare extrem de dificile. Recomand realism și echilibru față de așteptările pe care le au consumatorii de la bănci și o analiză atentă înainte de a refuza propunerea venită din partea conciliatorilor. Să se gândească în primul rând la faptul că nu toți consumatorii care trimit cereri către CSALB ajung să negocieze cu băncile, dar și la faptul că, refuzând o ofertă pe care o consideră insuficient de favorabilă lor, rămân doar cu alternativa instanței, acolo unde costurile de timp și de bani sunt incomparabil mai mari. Pentru bănci ar fi necesară o disponibilitate mai mare pentru negociere în cadrul Centrului și o adaptare a ofertelor la fiecare caz analizat. Reprezentanții băncilor care participă la concilieri trebuie să aibă mandate mai permissive, pregătindu-ne astfel pentru ceea ce s-ar putea întâmpla la începutul anului viitor când vor înceta toate efectele reglementărilor care au stabilit amânarea plății ratelor. Ne așteptăm ca anul viitor să înregistrăm mai multe cereri de negociere, iar băncile trebuie să fie pregătite pentru acest fapt”, spune Alexandru Păunescu, Președintele Colegiului de Coordonare al CSALB

Ce spun conciliatorii care intermediază negocierile:



Nela Petrișor, conciliator CSALB: *Sunt câteva cauze care, în opinia mea, duc la aceste refuzuri venite din partea consumatorilor. De exemplu, unii oameni așteaptă alte modificări legislative care să le maximizeze beneficiile obținute în raport cu băncile. O altă cauză este atitudinea rigidă, radicală a celor două părți în timpul negocierilor, când nimeni nu vrea să renunțe la poziția inițială. Apoi, mai există situația când alergăm pe culoare diferite: pe de o parte încercăm să negociem o soluție în cadrul CSALB, iar pe de altă parte banca negociază aceeași soluție și chiar o implementează împreună cu consumatorul, fără să anunțe Centrul. La final, ambele părți se retrag din procedură pe motiv că au găsit o soluție proprie, însă, de multe ori, este chiar soluția discutată la CSALB. Mai sunt și consumatori care accesează CSALB prin intermediul unor rude mai tinere, după care uită de demersul lor și ne este foarte greu să îi contactăm pentru a discuta. De multe ori cazul se încheie pentru că nu mai răspunde nimeni la telefon sau pe mail.*

Le recomand consumatorilor să țină legătura cu conciliatorul și să nu uite o vorbă veche care spune că „ce este în mână nu e minciună”. Este bine să accepte o soluție care le dă o rezolvare chiar și de moment. Într-un moment dificil este mai înțelept să spui „da” decât „nu”, mai ales în vremuri grele cum sunt acestea.



Camelia Popa, conciliator CSALB: *Una dintre cauzele de refuz este aceea că unele bănci au venit cu oferte nerealiste. De pildă, o bancă le oferă o reducere de 30% din sold consumatorilor care achită restul de 70% în termen de trei luni. O altă cauză ar fi că unii consumatori se așteaptă să obțină tot ceea ce ei cer, nefiind dispuși să negocieze. Asta se întâmplă deși majoritatea dintre ei nu cunosc nici actele adiționale pe care le-au semnat de a lungul timpului. În plus, compară cazul lor cu alte cazuri soluționate de CSALB, deși situațiile nu sunt similare, iar mulți dintre ei nu au dificultăți sociale sau*

financiare care să le justifice cererile. Mulți pleacă de la premisa că băncile restituie unele sume de bani și cererea lor se bazează doar pe acest fapt. De exemplu sunt cazuri în care băncile au acordat dobânzi minime unor consumatori, urmând ca atunci când aceștia își revin din punct de vedere financiar, banca să-și recupereze dobânda neîncasată. Doar că, unii consumatori solicită ca acest lucru să nu se întâmple și să beneficieze de aceeași dobândă redusă.

I-aș sfătui să se documenteze ce au semnat de-a lungul timpului și să facă cereri rezonabile. Dacă sunt aspecte care pot fi supuse compromisului, vor avea câștig de cauză. Băncilor le recomand să nu mai facă oferte standardizate, ci să analizeze cazurile mai în detaliu. Astfel încât să putem explica consumatorilor de ce li se percep anumite comisioane sau de ce cresc dobânzile. Ar fi bine ca băncile să ofere aceste informații care ar ajuta consumatorii, chiar dacă nu ajungem la un compromis.

Un nou mandat pentru Colegiul de Coordonare al CSALB

După primii cinci ani de funcționare, trei dintre membrii Colegiului de Coordonare al CSALB au fost reconfirmați pentru al doilea mandat. Este vorba de reprezentantul Băncii Naționale a României – Alexandru Păunescu, reprezentantul Asociației Române a Băncilor – Luminița Malanciuc și membrul independent – Simona Vâlceanu. Noul reprezentant al ANPC în Colegiu este Valentina Veronica Mitran-Piticu, vicepreședinte ANPC. Asociațiile de consumatori nu și-au desemnat până în acest moment un reprezentant în structura Colegiului de Coordonare. Președintele ales pentru primul an de mandat al noului Colegiu este Alexandru Păunescu. Reamintim că președinția Colegiului este asigurată prin rotație, pentru perioade de un an.

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 19 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).