Negocierile consumatori-bănci în pandemie: De la zeci de Lei, la zeci de mii de Euro

25 noiembrie, București. Negocierile derulate în cadrul **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)** din ultimele luni arată varietatea soluțiilor obținute, abordarea unitară a conciliatorilor Centrului, dar și un apetit diferit pentru conciliere în cazul băncilor comerciale. De la începutul anului și până acum au fost finalizate prin împăcarea părților **300 de negocieri**, dintre care 294 cu băncile și 6 cu IFN-urile. În alte 90 de negocieri consumatorii și băncile/IFN-urile nu au ajuns la o înțelegere, iar peste 100 de negocieri sunt în desfășurare.

Record valoric pentru un credit în Euro

De la începutul anului consumatorii au trimis către CSALB peste **2.300 de cereri de negociere** cu băncile și IFN-urile, față de 2.117 în tot anul precedent. Cele mai multe (1.775 de cereri) sunt în relație cu băncile și 531 în relație cu IFN-urile. 92% din cereri au fost trimise prin intermediul aplicației IT de pe site-ul www.csalb.ro sau prin email la office@csalb.ro. Restul de 8% din cereri au fost transmise prin poștă sau aduse de consumatori la sediul Centrului.

- **M. I., București** : La propunerea conciliatorului Valentin Cocean banca a decis ștergerea integrală a datoriei consumatorului, în cazul unui credit în Euro cu un istoric de restructurări care nu au reprezentat un ajutor real pe termen lung. Cei **60.000 de Euro** au fost șterși pentru consumatorul aflat într-un caz social în care titularul împrumutului a invocat și o stare medicală dificilă, rămânând singurul plătitor în raport cu banca. În plus, rata lunară era de aproximativ 2.500 de lei, fiind cu câteva sute de lei mai mică decât veniturile. Recordul precedent pentru o negociere a unui contract în Euro în cadrul CSALB era de 44.600 de Euro.

- **S. Adrian, București**: "*Mi s-a pus o poprire, iar banca mi-a retras pe loc toți banii din cont, deși avea o zi la dispoziție să pună în aplicare decizia executorului și ar fi fost normal să mă anunțe. M-am adresat de mai multe ori băncii încercând să le spun că m-au lăsat fără niciun ban în cont, dar ei îmi ziceau doar despre obligațiile legale și nu-mi dădeau alte explicații. Am apelat la CSALB, iar în afară de cei **91 de lei returnați de bancă** (n.n. comisionul pentru plata popririi și cel de administrare a contului) cel mai important câștig au fost discuțiile cu conciliatorul Valentin Cocean. Am fost ascultat, nu mi s-a dat un răspuns standard, mi s-a explicat legea și modul în care a acționat banca, mi-a dat și alte exemple să înțeleg mai bine cazul meu. Deși suma în sine nu este importantă, nu sunt absurd și realizez că banca a făcut aceste concesii în primul rând pentru faptul că îi sunt client.*"
- **H. Sorin, Iași**: "*Am văzut că banca îmi încasase în ultimul an peste 280 de lei numai din comisioane. De unele știam, însă când i-am întrebat de diferență invocau tot felul de prevederi care erau contrazise de extrasele mele de cont. După ce am apelat la CSALB mi-au dat înapoi comisionul de administrare cont de **65 de lei**, iar comisioanele de retragere vor fi zero timp de un an. Am mers pe ideea că decât nimic e mai bine soluția asta. Chiar nu mă așteptam să se rezolve. Am pus pe mail extrasele de cont pe un an de zile, CSALB le-a trimis către bancă și s-a rezolvat.*"

- **M. Mihăiță, Târgu Frumos**: "*Faptul că banca mi-a șters toată datoria de peste **58.000 de lei** a fost cea mai bună veste pe care puteam să o primesc. Soția a decedat anul trecut și am rămas cu acest credit pentru care plăteam o rată de 1.860 de lei pe lună. Era un credit pe cinci ani din care am apucat să plătesc doar doi ani. Am aflat de CSALB de la un prieten care văzuse pe internet și la tv știri despre alte cazuri. Prima dată nu credeam, eram sceptic. Apoi m-am gândit că nu mă costă nimic să încerc. Pe doamna conciliator Alina Radu am simțit-o la fel de bucuroasă cum eram și eu, atunci când m-a sunat să îmi spună rezultatul obținut. Dacă aș putea, m-aș duce și mâine în celălalt colț al țării să-i mulțumesc.*"

Care este asemănarea între un beneficiu de 65 de Lei și unul de 60.000 de Euro

"*Pentru că în vara acestui an băncile au încurajat consumatorii să se adreseze CSALB, am vrut să vedem care sunt impresiile consumatorilor, în câteva dintre cazurile soluționate. După cum observăm, plaja valorică a beneficiilor obținute este foarte mare. **În acest sens le reamintim consumatorilor că nu există cazuri similare și nici soluții identice în cadrul CSALB**. Aceste diferențe ne arată că cel mai important este ca soluția dată să mulțumească părțile și să repare problema care a apărut în derularea contractului, indiferent dacă este vorba de sume mari sau doar de chestiuni de principiu.*

Ne bucură faptul că mulțumirea consumatorilor nu este condiționată de beneficiile obținute în cadrul negocierilor sau de valoarea acestora, ci de profesionalismul conciliatorilor și de interesul pe care băncile îl acordă propriilor clienți în cadrul concilierii. Instituțiile de credit trebuie să înțeleagă faptul că asemănarea dintre un caz în care un consumator obține 65 de lei și unul în care banca șterge o datorie de 60 de mii de euro ține de nemulțumirea consumatorului care s-a adresat CSALB. Ambele cazuri trebuie privite cu aceeași atenție și, din fericire, acest lucru îl fac cu succes conciliatorii cu care colaborăm. Ei își dau același interes indiferent de valoarea beneficiilor care pot fi obținute, iar abordarea lor este o garanție pentru consumatori și bănci privind imparțialitatea soluțiilor propuse.

Pot spune că, mai ales în cazurile cu valori mai mici, se face simțită utilitatea CSALB. Sunt diferende pentru care, în mod normal, consumatorii nu s-ar adresa instanței de judecată, de vreme ce în instanță ar fi prea multe costuri, prea mult timp și prea mulți nervi consumați în raport cu rezultatul urmărit. În plus, dacă tot am făcut paralela cu instanța de judecată, atât sesizarea CSALB, cât și derularea propriu-zisă a procedurilor de conciliere sunt extrem de simple și nu necesită cunoștințe juridice, de specialitate, ceea ce reprezintă un avantaj important față de derularea unor procese în fața judecătorilor", spune **Alexandru Păunescu, Președintele Colegiului de Coordonare al CSALB.**

Strategiile băncilor, văzute de conciliatori

Valentin Cocean, Conciliator CSALB: "*Am observat că sunt mai multe bănci care vin cu soluții radicale, de ștergere a datoriilor și deschidere către situațiile sociale sau medicale grave. Asta ar fi o schimbare în bine pe care o pot remarca. Pe de altă parte, băncile care nu au avut apetit pentru conciliere niciodată, nu au schimbat nimic în acest an și au rămas în aceeași zonă în care nu acceptă cereri sau, dacă acceptă, nu sunt dispuse să facă concesii. În aceeași categorie intră și băncile care insistă într-un mod neproductiv pe soluții care nu sunt aplicabile, precum cea în care reducerea soldului cu 30 de procente se aplică doar dacă clientul băncii plătește 70% din sold în trei luni.*

Identific și o strategie bună pe termen lung a unor bănci, cele care acceptă în special negocieri care nu implică o problemă patrimonială a consumatorului, ci rezolvarea unei stări de nemulțumire. Aș spune că astfel de acțiuni, cum este și cazul cu beneficii de 91 de lei, deși au în primul rând o miză de imagine pentru banca respectivă, au și o mare relevanță pentru dezvoltarea încrederii între bănci și consumatori. "

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).