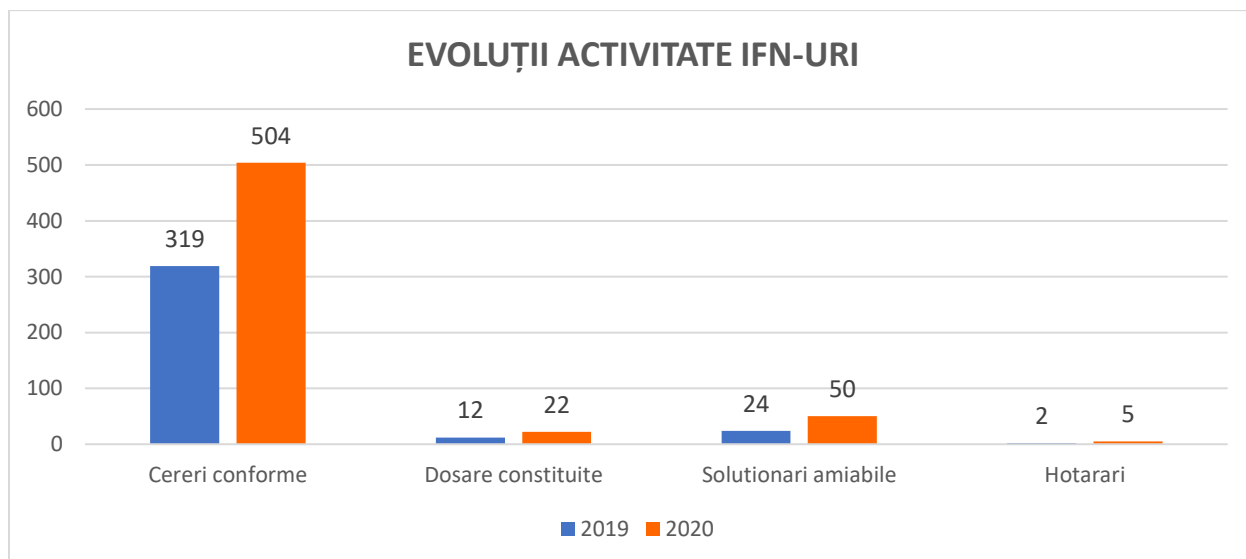


CSALB TRAGE UN SEMNAL DE ALARMĂ: IFN-URILE SE ÎMPACĂ GREU CU CONSUMATORII

11 Noiembrie, București. Concilierile dintre Instituțiile Financiare Nebancare (IFN) și clienții acestora au rezultate slabe, chiar și după cinci ani de la înființarea **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)**. Deși cererile adresate IFN-urilor sunt cu aproape 60% mai multe decât anul trecut, Instituțiile Financiare Nebancare au acceptat spre negociere doar 22 de solicitări ale consumatorilor. Dintre acestea, doar în cinci cazuri negocierile s-au încheiat cu împăcarea părților, de peste 55 de ori mai puțin decât în cazul băncilor.



Doar două IFN-uri au intrat în concilieri cu consumatorii

Cele aproximativ 500 de cereri au vizat peste 25 de IFN-uri și CAR-uri. Cele mai multe cereri au fost trimise către: Cetelem, Eassy Asset Management, Unicredit Consumer Financing, Provident, BT Direct IFN, Credit Europe Ipotecar IFN.

Din păcate, doar două IFN-uri au acceptat anul acesta să intre în negocieri cu consumatorii în cadrul CSALB: Credit Europe Ipotecar IFN și Axi Finance IFN. Până acum, în doar cinci cazuri negocierile s-au încheiat cu acceptarea soluțiilor propuse de conciliatorii Centrului.

„Ne îngrijorează statistica activității de conciliere în cazul IFN-urilor, chiar dacă, față de anul trecut, în primele zece luni ale acestui an avem o dublare a numărului de dosare formate sau a cererilor soluționate direct între cele două părți. Dublarea se aplică la o bază ne semnificativă și, din păcate, un singur IFN a arătat anul acesta că a înțeles avantajele concilierii și a intrat în mai multe negocieri cu consumatorii săi, unele încheiate cu succes. Alte IFN-uri și-au motivat lipsa de implicare și de reacție la cererile consumatorilor prin faptul că există mai multe inițiative legislative care, odată aplicate, le-ar reduce semnificativ activitatea ori ar putea avea ca efect negativ chiar închiderea businessului. O parte dintre aceste inițiative au fost supuse controlului Curții Constituționale și se află în continuare, în diverse stadii de legiferare, la nivelul Parlamentului.

www.csalb.ro; 021.9414 (tarif normal); secretariat@csalb.ro; Adresa: Strada Sevastopol nr 24, etaj 2, sector 1, București.

*Chiar și în aceste condiții, nu găsesc nicio justificare a dezinteresului unor IFN-uri care au primit zeci de cereri din partea consumatorilor și nu le-au dat curs. Rata de clasare, fără un motiv justificat, a acestor cereri, depășește 50 de procente. Este o valoare prea mare pentru o piață care este concurentă cu piața bancară și care are nevoie de consumatori mulțumiți și de încrederea acestora în aceeași măsură. Anul 2021 va fi dificil, inclusiv pentru IFN-uri, deoarece estimăm o înmulțire a dificultăților consumatorilor în ceea ce privește rambursarea împrumuturilor, iar popririle și alte forme de executare silită ar trebui înlocuite cu negocieri în care consumatorii să coopereze cu creditorii lor nebancați, nu să devină adversari în instanțe. Fără un dialog real și fără compromisuri de ambele părți, nu vom putea depăși perioadele dificile care se întrevăd pe piața financiar-bancară și nebancați de anul viitor”, spune **Alexandru Păunescu, Președintele Colegiului de Coordonare al CSALB.***

Exemple de negocieri între consumatori și IFN-uri

Negocierile încheiate cu succes ✓: Într-un dosar, consumatorul a solicitat repunerea în graficul de rambursare și renegocierea contractului de credit în CHF. Conciliatorul a propus achitarea de către consumator a sumei de 3.100 CHF, ce reprezintă 25% din dobânda restantă, IFN-ul urmând să șteargă diferența de 75% din dobânda restantă, adică 9.250 CHF. În plus, dobânda la zi a fost diminuată cu 1 punct procentual pentru o perioadă de 36 de luni.

Într-un alt dosar consumatorul a cerut eliminarea comisionului de administrare a unui credit în CHF. Conciliatorul a propus eliminarea acestui comision pentru o perioadă de 30 de luni, iar părțile au acceptat soluția.

Negocieri eșuate ✗: Într-un alt caz conciliatorul a propus diminuarea comisionului lunar de administrare la 0.10% și calcularea dobânzii după formula Libor 6M+2.5%. Consumatorul a acceptat soluția, însă comerciantul a refuzat-o.

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, restituirea comisionului de administrare și eliminarea lui pe viitor. Consumatorul a acceptat propunerea conciliatorului, dar reprezentanții IFN-ului au transmis că nu pot face concesiile propuse, deoarece comisioanele aferente creditului sunt legale și nu se justifică eliminarea lor. Însă, în majoritatea dosarelor în care nu s-a ajuns la nicio soluție, solicitările consumatorilor și ceea ce comerciantul era dispus să ofere au fost atât de divergente încât conciliatorul nici nu a putut propune o soluție de rezolvare a nemulțumirilor.

Dintre cererile clasate, unele au fost **respinse din motive obiective** și nu au mai ajuns la negociere: pentru primele 2 IFN-uri ca pondere în numărul de cereri primite la CSALB, solicitările de radiere din Biroul de Credit sunt de aproximativ 50% din total, iar alte 9 cereri vizau creanțele cesionate către alte societăți comerciale. În ambele situații, competența CSALB este limitată, deoarece aceste solicitări vizează activități reglementate prin legislație specială sau vizează societăți care nu sunt supravegheate sau reglementate de Banca Națională a României.

Ce spun reprezentanții IFN-ului care a acceptat cele mai multe cereri de negociere cu consumatorii:

“Suntem mereu deschiși pentru a discuta și găsi soluții pentru partenerii noștri contractuali, atunci când aceștia întâmpină greutăți în a-și îndeplini obligațiile de plată. Avantajul major al parcurgerii cu succes a

www.csalb.ro; 021.9414 (tarif normal); secretariat@csalb.ro; Adresa: Strada Sevastopol nr 24, etaj 2, sector 1, București.

procedurii prin intermediul CSALB este acela că părțile identifică împreună un mod de continuare a derulării contractului, având încredere că soluția obținută este una rezonabilă pentru ele.

*Sistemul clasic de judecată este mult mai îndelungat și costisitor, cu proceduri stricte de soluționare, care nu duc spre obținerea căii de mijloc. Apoi, soluția propusă de conciliatorul CSALB nu este una obligatorie, cum este cazul deciziei în instanță, întrucât aceasta trebuie să fie acceptată de ambele părți în urma concilierii. Astfel, dacă IFN-ul și consumatorul agreează soluția propusă, există certitudinea că s-a ajuns în mod real la o rezolvare care răspunde nevoilor și dorințelor ambilor, permițând continuarea relației, și menținând încrederea acestora unii în ceilalți”, spune **Daniel Ilie, General Manager la Credit Europe Ipotecar IFN.***

Creșterea numărului de înțelegeri directe între IFN-uri și consumatori (după sesizarea CSALB de către consumatori) arată și faptul că unii comercianți preferă această variantă pentru a nu mai achita costurile concilierii (993 de lei pentru fiecare dosar). Dacă anul trecut au fost doar 24 de soluționări amiabile în primele 10 luni, anul acesta sunt 50 în același interval de timp.

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).