Băncile recomandă negocierea cu consumatorii după expirarea perioadei de amânare a ratelor

21 aprilie, București. Criza sanitară îi afectează pe consumatori, comercianți și întregul mediu economic, dar are și părți bune, spun reprezentanții celor mai mari instituții financiare din sistemul bancar. În 2020 și 2021, peste 708.000 de consumatori au solicitat băncilor amânarea plății ratelor, la care se adaugă cei care au cerut acest lucru IFN-urilor. Cu toate acestea, pandemia a facilitat îmbunătățirea relației consumatorilor cu băncile, iar negocierea în cadrul **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)** este un instrument pe care instituțiile de credit vor să îl folosească mai mult în perioada următoare. Analizarea situațiilor individuale și găsirea soluțiilor personalizate sunt mai dezirabile decât moratoriile care oferă soluții generale, spun reprezentanții băncilor.

SOLUȚIILE COLECTIVE AU TRECUT, NEGOCIEREA INDIVIDUALĂ RĂMÂNE

Alexandru Păunescu, Președintele Colegiului de Coordonare al CSALB

În acest moment nu mai putem vorbi de bănci care nu se implică în soluționarea alternativă. Vorbim, în schimb, de bănci care se implică mai mult și de bănci care se implică mai puțin. Din fericire, vorbim deja de mii de negocieri care s-au purtat în cadrul CSALB, dintre care aproximativ 2.000 s-au încheiat cu împăcarea părților și cu acceptarea soluției propuse de conciliatori. Este un proces de schimbare a unei mentalități: sunt tot mai puține instituțiile care clasează multe cereri, iar cele mai mari bănci din sistem arată o deschidere spre negociere, inclusiv în relația directă cu propriii clienți. Dincolo de cifre, oamenii vor să interacționeze cu o persoană care să îi asculte. Rolul "social" al Centrului, exprimat prin intermediul colegilor de la Secretariatul de Procedură (n.n. departamentul din CSALB care preia cererile și intermediază legătura între consumatori, comercianți și conciliatori), s-a manifestat mai puternic și în acest sens. Consumatorii au primit informații utile, referitoare la procedura concilierii încă din faza premergătoare celei de soluționare alternativă propriu-zisă, inclusiv în legătură cu anumite detalii contractuale care nu au fost înțelese de la bun început. Au fost cazuri când consumatorii au fost mulțumiți pentru faptul că li s-a facilitat accesul direct la o persoană cu capacitate de decizie din partea băncilor, chiar dacă, ulterior, respectivul dosar nu s-a finalizat printr-o înțelegere între părți. Pandemia a umanizat mult relațiile consumator-bancă: se pune mai mare preț pe empatie, pe implicare, pe ajutorare. E aproape imposibil ca pe parcursul derulării unei relații contractuale să nu se întâmple evenimente neprevăzute. Iar exemplul cel mai la îndemână este pandemia, care a întrerupt relații sociale, relații contractuale, a dat peste cap afaceri, a schimbat importanța unor industrii. De aceea, băncile care sunt aproape de consumatorii aflați în dificultate pe parcursul derulării contractului vor culege roadele încrederii acestora și în anii următori.

CU CE RĂMÂNEM DIN CRIZA PROVOCATĂ DE PANDEMIE?

CSALB a întrebat top-managementul celor mai mari bănci comerciale din România despre modul în care pandemia a schimbat relația consumatori-bănci. Interviurile au fost luate de analistul financiar Irina Chițu, la începutul lunii aprilie.
Montajul video poate fi consultat aici: https://www.youtube.com/watch?v=bwreiToGIUk;

Florin Dănescu, Președintele executiv al Asociației Române a Băncilor

Am văzut cum acțiunile băncilor s-au accelerat, volumul de lucru a fost foarte mare dintr-o dată, într-o perioadă scurtă. În perioada pandemiei băncile au fost supuse unei cereri mai mari chiar și de 20 de ori decât într-o perioadă obișnuită. Acest câștig de viteză, de procesualizare mai rapidă, de determinare a situației individuale a clienților pe tipuri de probleme și experiența pe care o are CSALB, ar trebui preluate și folosite în continuare în relația cu clienții. Pe de altă parte, știu că așteptarea clienților noștri este să putem schimba condițiile contractuale pur și simplu, în funcție de piață. Dar, mai ales în situații de criză, acest lucru poate însemna costuri pe care chiar și băncile nu și le pot asuma. Așadar, așteptările trebuie să fie echilibrate.

Dana Dima (Demetrian), Vicepreședinte BCR

Soluția legislativă de amânare a ratelor ne-a determinat să luăm rapid soluții pentru mulți clienți în același timp, dar cred că o strategie aplicată problemelor individuale ale clienților este favorabilă unei soluții pe termen limitat. Credem în soluții legislative și reglementare, dar credem și în soluții individuale pe care le putem aplica în cazurile în care clienții întâmpină, în cadrul parteneriatului comercial, dificultăți de plată.

Am învățat din discuțiile pe care CSALB le-a avut cu clienții și ne-am întors către procesele noastre interne și ne-am spus: Trebuie să schimbăm ceva aici! Trebuie să fim mai prezenți! De exemplu, în 2020, când am intrat în procesul de amânare la plată a ratelor, am sunat câteva zeci de mii de clienți să-i întrebăm dacă vor avea probleme după ce vor finaliza această perioadă de amânare la plată.

Flavia Popa, Secretar general BRD

Pandemia, pe lângă răul produs, a provocat și o accelerare a proceselor. Dacă ar fi să alegem ceva din lecția care ni s-a aplicat din cauza pandemiei, ar fi aceea că ne-a învățat să fim mult mai rapizi și să căpătăm încredere să colaborăm cu clienții noștri de la distanță. Pe de altă parte, moratoriile nu au făcut decât să uniformizeze practicile pe care deja, mulți dintre noi în sistemul bancar, le puseserăm în aplicare pentru clienții noștri. Cât privește negocierea cu consumatorii în cadrul CSALB, dacă mă uit la 2020 am avut o creștere de 45% a disputelor soluționate cu ajutorul conciliatorilor. Banca are tot interesul să aibă clienți mulțumiți, dar și clienți care își pot asuma obligațiile până la capăt și care, la rândul lor, își țin promisiunea.

Omer Tetik, Președintele Băncii Transilvania

Cred că pandemia ne-a învățat, de fapt, dificultățile din viața clienților noștri persoane fizice și juridice. Acestea pot fi structurale sau conjuncturale. De aceea, soluțiile nu pot fi simple și fixe, ci trebuie adaptate. Depinde foarte mult de unde vine dificultatea financiară a clientului. Dacă este legată de conjunctură, atunci încercăm să găsim soluții cu amânare de rate, cu renunțarea la anumite condiții contractuale. Dacă problemele sunt pe termen mediu și lung, atunci încercăm să găsim soluții nu doar pentru acest client, ci pentru tot segmentul de clienți care au probleme similare. Și, aici, CSALB poate fi ca o enciclopedie pentru că vede multe spețe și nu fiecare trece prin criză cu dificultăți sau probleme similare. Dacă pandemia va mai avea un val, trebuie să ne regândim toată structura. Pentru că doar amânând ratele, nu rezolvăm problema în sine. Cel mai important lucru este ca băncile să continue finanțările, activitatea de creditare, ca să ne asigurăm că oamenii vor avea joburi, vor putea consuma sau investi.

MAI MULTE CERERI FAȚĂ DE 2020

Aproape **650 de români** (cu 20% mai mulți decât în T1 2020) au trimis cereri către CSALB în primele trei luni ale acestui an, pentru identificarea de soluții amiabile în relația cu băncile și IFN-urile. Din totalul cererilor primite, 440 sunt adresate băncilor, iar 204 IFN-urilor.

Numărul total de dosare constituite în T1 2021 a ajuns la 130, dintre care 127 au fost formate în relația cu băncile, în vreme ce la nivelul IFN-urilor au fost constituite doar 3 dosare. Față de aceeași perioadă a anului trecut, se înregistrează o scădere cu 15% a numărului de dosare formate.

Totodată, **54 de cereri au fost soluționate amiabil** de către comercianți, după sesizarea CSALB (comercianții au negociat direct cu consumatorii), respectiv 39 de cereri soluționate amiabil de bănci și 15 cereri soluționate amiabil de către IFN-uri. Numărul de soluționări amiabile a crescut în comparație cu aceeași perioadă a anul trecut cu aproximativ 23%.

În primele trei luni ale anului, **94% dintre negocieri s-au încheiat cu împăcarea părților** și doar în 6% dintre dosare una din părți sau ambele au refuzat soluția propusă de conciliatorii CSALB.

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).