Sistemul bancar propune mai multe soluții de rezolvare a dificultăților financiare cu care se confrunta consumatorii

16 mai, București. Una dintre soluțiile pe care o propun băncile consumatorilor este suspendarea disputelor din instanță și găsirea unei rezolvări amiabile, prin negociere în cadrul **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB).** În afară de măsuri precum ajustarea anumitor costuri ce țin de dobânzi și comisioane, suspendarea ratelor sau restructurarea creditelor, băncile le recomandă propriilor consumatori să apeleze la CSALB, chiar și dacă se află în proces cu banca**.** În 2021 și începutul acestui an, peste **120 de procese între consumatori și bănci au încetat** pentru că părțile au solicitat o rezolvare amiabilă, în cadrul CSALB.

„Interesul în acest caz nu este doar al consumatorilor și băncilor, ci are și impact la nivelul economiei, deoarece provizioanele pe care băncile sunt obligate să le facă pentru litigiile aflate în derulare reprezintă sume de bani care pot fi introduse în circuitul economic prin finanțări”, spune **Alexandru Păunescu, reprezentantul BNR în Colegiul de Coordonare al CSALB.**

Video-reportaj: https://youtu.be/cifz9L4m6J0

Într-o perioadă marcată de creșterea costurilor creditelor și de scumpirea alimentelor, utilităților și transportului, consumatorii de servicii financiare se pot baza pe sprijinul sistemului bancar. Acesta este mesajul pe care îl transmit băncile comerciale în cadrul ***Podcasturilor CSALB*** – un proiect de educație financiară disponibil pe canalul de Youtube CSALB și în sectiunea de educație financiară a site-ului www.csalb.ro

Soluțiile pe care băncile le pot pune la dispoziția consumatorilor

Dana Dima, vicepreședinte Banca Comercială Română: *Timpul este foarte important, însă în instanță timpii de soluționare sunt foarte lungi, fapt care vine în contradicție cu nevoia imediată de găsire a unei rezolvări la o problemă financiară. Avem peste 1.000 de negocieri purtate în cadrul CSALB, procesul s-a îmbunătățit de la un an la altul și am devenit mult mai eficienți. Mesajul pe care îl transmit consumatorilor este că, indiferent dacă există sau nu o fluctuație vizibilă în veniturile pe care le au în prezent, dar anticipează că va urma o perioadă de acest gen, este bine să anunțe banca, să intre în dialog cu noi, direct sau prin intermediul CSALB.*

Vladimir Kalinov, vicepreședinte Raiffeisen Bank: *Dacă ne uităm la calendarul instanțelor, orice caz care intră acolo este luat în discuție după un an sau doi, timp în care ambele părți au de pierdut**.** *Vorbim de bani, de timp, vorbim de emoții și nervi. Lucruri care pot fi evitate. Dialogul care se face prin intermediul CSALB are un rol foarte important, tocmai pentru că promovează această practică a dialogului în societate. În alte țări doar cazurile complicate ajung în instanță, cazuri care nu pot fi judecate altfel. Există acest mit că banca pândește și așteaptă ca un client să aibă probleme ca să îi ia casa. Nu, noi nu suntem o instituție care se ocupă cu imobilele și nici nu suntem interesați să devenim.*

Roxana Maria Hidan, vicepreședinte OTP Bank: *În secunda în care consumatorul nu mai poate, din diverse motive, să continue rambursarea creditului în condițiile asumate la semnarea contractului, ideal ar fi să vină către bancă și să spună: am această problemă! Noi vom găsim soluții: negocierea ratei, rescadențare, reeșalonare, suspendarea ratelor. Cea mai bună prevenție este să te gândești dacă pasul pe care îl faci astăzi este sustenabil, pe ce perioadă este sustenabil și care sunt factorii pe care nu-i poți controla. De exemplu, inflația. Sau că după doi ani de pandemie ne aflăm la granița unui conflict armat! Nu avem cum să controlăm aceste lucruri, dar ne afectează și trebuie să avem un răspuns la ele.*

Virginia Oțel, director în cadrul Garanti BBVA: *Interesul băncii este să găsească soluții pentru consumatorii care apelează la noi direct sau prin intermediul CSALB. Nu ne dorim să ajungem la executări silite, cu atât mai mult cu cât această perioadă este una dificilă și dorim să o depășim cu bine, împreună cu clienții noștri. Banca poate deschide, la cererea clientului, dosare de restructurare pentru consumatorii care întâmpină probleme în derularea contractelor și putem oferi perioade de grație în plata ratelor. De fapt, încercăm să răspundem personalizat, în funcție de problema cu care se confruntă fiecare client. Altfel, dacă standardizezi prea mult, este greu să răspunzi unor nevoi specifice.*

Alexandru Păunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în Colegiul de Coordonare al CSALB: *Numărul proceselor dintre consumatori și bănci a scăzut, din fericire, la sub o treime din numărul care se înregistra înainte de înființarea CSALB. Acum mai sunt aproximativ 13.000 de procese, dar sperăm ca părțile implicate în aceste litigii costisitoare din punct de vedere al timpului și sumelor cheltuite, să încerce și varianta de soluționare amiabilă. Calea instanței rămâne deschisă, dar alternativa negocierii poate aduce beneficii semnificative, într-un timp foarte scurt, de zeci de ori mai rapid decât în instanță. Interesul în acest caz nu este doar al consumatorilor și băncilor, ci are și impact la nivelul economiei, deoarece provizioanele pe care băncile sunt obligate să le facă pentru litigiile aflate în derulare reprezintă sume de bani care pot fi introduse în circuitul economic prin finanțări.*

Recomandările conciliatorilor pentru relația consumator-bancă

Valentin Cocean, conciliator CSALB: Aveam un consumator nemulțumit de instituția financiar-bancară, care a preferat să se adreseze instanței, în speranța că va obține niște lucruri pe care eu le consideram nerealiste în acel caz. Până la urmă a apelat și la CSALB unde, desigur, negocierea a fost mult mai simplă și s-a ajuns la o rezolvare convenabilă ambelor părți, din moment ce au acceptat soluția de conciliere pe care am propus-o.

Ionuț Ștefan, conciliator CSALB: De multe ori le spun consumatorilor care intră în negociere cu banca: Mai bine iau un leu acum decât nimic! Gândindu-mă că voi câștiga 10 lei în instanță peste 5 ani, fără să-mi fac o analiză că voi plăti 15 până atunci! În primul rând, în ciuda tuturor costurilor, nimeni nu îmi garantează ce se va întâmpla, în timp ce concilierea în cadrul CSALB este gratuită pentru consumatori.

Dragoș Gheorghe, conciliator CSALB: Au fost situații în care unii consumatori au mers pe calea instanței, au câștigat în fond, au câștigat în apel, banca a făcut recurs și recursul a casat celelalte soluții. Și apoi au fost obligați să plătească și cheltuieli de judecată. Așadar, după 3 ani jumătate de proces au ajuns fix în același punct. De ce? Când puteau să se adreseze Centrului de Soluționare Alternativă, erau informați și alegeau să nu se înhame la un proces pe care îl pot pierde în cele din urmă. În instanță judecătorii văd strict în spiritul legii, urmează principiul *Pacta sunt servanda* – obligațiile contractuale trebuie respectate. Libertatea și relaxarea pe care le ai în cadrul concilierii nu pot fi egalate în fața instanțelor de judecată!

ROBOR sau IRCC ?

În urma solicitărilor în creștere privind înlocuirea indicelui ROBOR cu IRCC, în formularul de cerere de pe site-ul www.csalb.ro a fost adăugată și această opțiune pentru consumatorii care completează online o solicitare de negociere cu banca. Reamintim consumatorilor că trecerea la IRCC nu este o obligație legală a băncilor. Acest lucru se poate face doar cu acordul părților, încheiat printr-un act adițional, valabil pentru toate tipurile de credite, inclusiv cele de tipul Prima Casă. În plus, consumatorii trebuie să ia în calcul faptul că și nivelul IRCC va crește în următoarele trimestre. Pe de altă parte, IRCC ar putea fi mai mare decât ROBOR pe viitor, în special atunci când inflația va scădea, iar IRCC se va aplica cu o întârziere de două trimestre.

Podcasturile CSALB de educație financiară

Consumatori, reprezentanți ai Asociației Române a Băncilor, președinți sau vicepreședinți ai băncilor comerciale participă alături de conciliatorii CSALB la o serie de întâlniri care au ca obiectiv **educația financiară** a consumatorilor și recomandarea concilierii în relație cu banca, pentru rezolvarea problemelor financiare. O secțiune a site-ului CSALB este dedicată educației financiare, iar **mesajele campaniei de informare** pe care CSALB o lansează sunt legate de rapiditatea, gratuitatea și eficiența concilierii în rezolvarea problemelor apărute în derularea contractelor.

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).

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