Românii caută soluții pentru reducerea ratelor. Cum răspund băncile: cel mai mic procent de cereri respinse și cel mai mare număr de înțelegeri directe

24 august, București. De la începutul anului peste 1.700 de consumatori au formulat solicitări în raport cu băncile și IFN-urile prin intermediul **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB).** Majoritatea solicită găsirea unor soluții pentru reducerea ratelor afectate de creșterea prețurilor și de majorarea dobânzilor variabile. Răspunsul instituțiilor de credit a venit prin scăderea la sub 4% a cererilor respinse fără un motiv obiectiv. În plus, valoarea beneficiilor obținute din negocierile dintre instituțiile de credit și consumatori, derulate pe parcursul anului 2022, a depășit, până în luna august, suma obținută pentru întregul an 2020, respectiv 1,3 milioane euro.

Alexandru Păunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în Colegiul de Coordonare al CSALB: *„Observăm că băncile au gestionat eficient atât perioada pandemiei, cât și cea generată de creșterea generalizată a prețurilor și de majorarea dobânzilor. Un exemplu este reprezentat de cererile privind trecerea de la ROBOR la IRCC. În cadrul CSALB am primit 50 de astfel de cereri, semn că probabil băncile au rezolvat intern majoritatea acestor solicitări. Există și ipoteza în care consumatorul a fost refuzat inițial de bancă, iar după ce a ajuns la CSALB, instituția de credit și-a reconsiderat poziția, dar asta arată încă o dată flexibilitatea instituțiilor de credit de a negocia cu consumatorul, chiar dacă politica băncii respective nu era să acorde această modificare automat, pe baza unei simple cereri.*

Este util de precizat că, atunci când completează o cerere în aplicația de pe site-ul CSALB, un consumator bifează o singură opțiune privind obiectul cererii, dar atașează o serie de documente și își descrie situația financiară. Toate aceste informații ajung la structurile organizatorice din băncile comerciale care lucrează direct cu CSALB. Iar acolo aceste cereri primesc o atenție suplimentară, sunt scoase din șablon și analizate particular. Asta face ca, în anumite situații particulare dificile, unele solicitări privind diminuarea ratelor, de pildă, să primească soluții de ștergere integrală a datoriei."

Cazuri în care negocierile s-au încheiat cu împăcarea părților

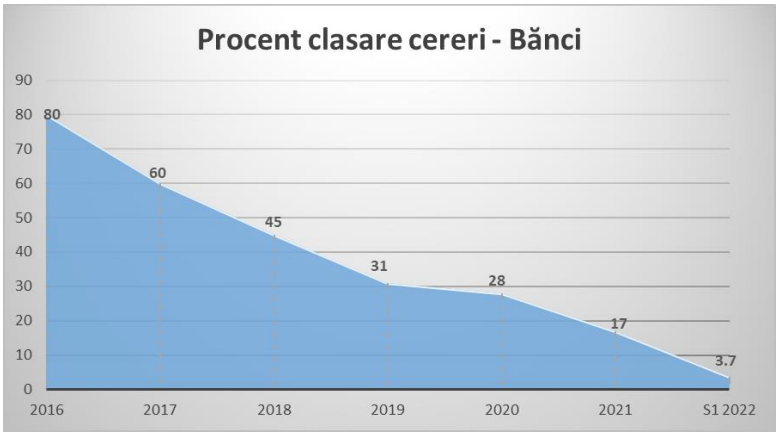
- În urma negocierilor, banca a șters în totalitate pentru consumatorul C.I. datoria aferentă unui overdraft, precum și cea aferentă cardului de credit care reprezentau, la data de 8 august 2022, suma de aproximativ 20.000 lei;
- Consumatoarea F.G. va achita către bancă suma de 38.000 Euro la momentul vânzării imobilului grevat de ipoteca în favoarea băncii (vânzarea se va face de către consumatoare). După achitarea acestei sume, banca va proceda la remiterea datoriei în sumă de aproximativ 24.000 Euro, care reprezintă diferența dintre valoarea totală a creanței și suma de 38.000 Euro;
- Consumatoarea M.D. a obținut în urma negocierilor soluția de a plăti doar dobânda și comisionul de administrare (55 de euro) timp de trei luni, în loc de rata de 350 de euro. Astfel, în cazul unui credit de nevoi personale, consumatorul nu va mai plăti ulterior dobândă calculată la dobândă.

Ce spun consumatorii care au negociat cu băncile

Ioana Rusu, București: *„În anul 2007 am luat un credit ipotecar prin care am achiziţionat un apartament. În paralel, plătim rate şi pentru un credit de nevoi personale contractat pentru a putea cumpăra o maşină. Creditul pentru apartament a fost luat pentru 25 de ani. Mai aveam de plătit aproximativ 110.000 de lei, adică rate lunare timp de încă 10 ani. În ultimul an, rata la apartament a crescut semnificativ, ceea ce ne-a făcut să ne îngrijorăm în condiţiile în care suntem o familie cu doi copii mici, iar veniturile noastre bat pasul pe loc de ani buni. Cu toate astea, întotdeauna am încercat să nu întârziem cu plata ratelor. Apoi am aflat de CSALB. Am făcut cererea pe site, am ataşat şi acte doveditoare și am cerut reducerea soldului și, implicit, a ratelor. Dar, am primit mai mult decât am cerut! Banca a șters în totalitate datoria. Mi-au dat lacrimile când am primit această veste incredibilă. Este greu să exprim în cuvinte ce înseamnă pentru noi această decizie. Am primit mai mult decât speram şi suntem foarte recunoscători pentru acest dar minunat. Consider că întâlnirea cu CSALB a fost pentru noi modul în care Dumnezeu a făcut o mare minune pentru familia noastră."*

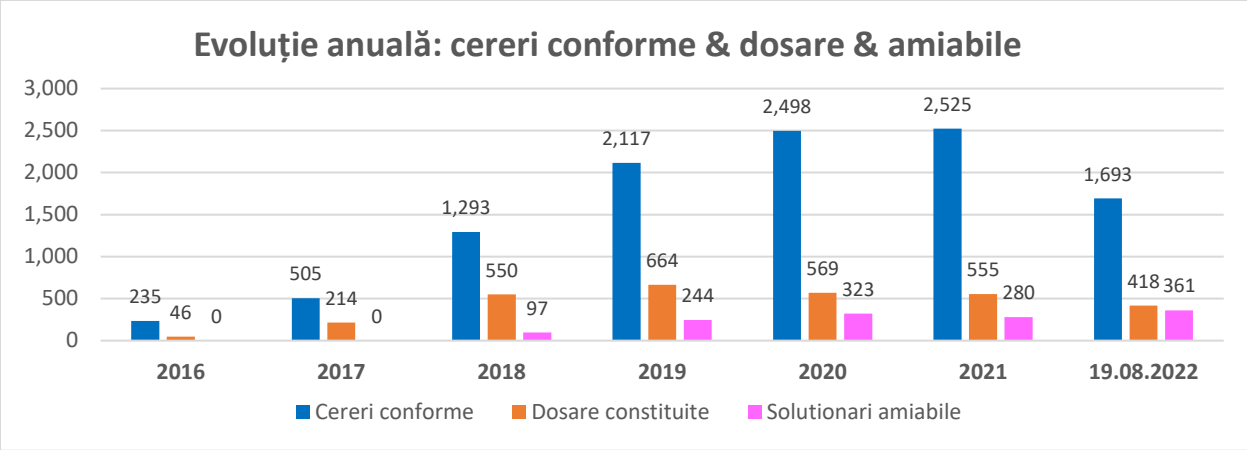
Florin Cobuz, București: „*După ce banca mi-a pus poprire pe venituri pentru un credit din 2014, se adunaseră restanțe și penalități de 25.000 de lei la un credit de 35.000 de lei. Sumele veneau din faptul că viramentele către executor se făceau într-un cont greșit. Banca a șters 18.500 de lei din această sumă, iar 5.000 de lei i-am plătit eu, precum și cheltuielile executorului judecătoresc. Soluția la care am ajuns mi se pare una foarte bună, conciliatorul a fost foarte implicat, de la 10 în sus! Inițial banca a refuzat să rezolve. Apelasem și la un avocat, dar nu a mai fost cazul pentru că în 45 de zile am rezolvat prin CSALB, iar relația cu banca a rămas una cordială."*

Cel mai mic procent de clasare a cererilor din istoria CSALB



Cererile respinse de bănci din motive nejustificate au ajuns în 2022 la cel mai mic nivel de la înființarea CSALB: **3,7%** din total. În urma solicitărilor făcute de CSALB către bănci, pentru unele cereri inițial refuzate, băncile și-au reconsiderat opinia și le-au acceptat spre negociere. **Solicitarea de ștergere a înregistrărilor în Biroul de Credit** este considerată un motiv obiectiv de clasare a cererii deoarece nu sunt cereri negociabile, iar consumatorii se pot adresa direct băncilor cu această solicitare. În 2022 băncile și IFN-urile au primit în cadrul CSALB peste 700 de astfel de cereri, față de 1.173 de cereri cu acest obiect în 2021.

- **Valoarea beneficiilor** rezultate din negocierile purtate în cadrul CSALB (2016 – 2022) depășește 7 milioane de euro.
- Din 2016 până acum, aproximativ **3.700 de consumatori** s-au împăcat cu băncile și IFN-urile în cadrul CSALB (prin intermediul concilierilor și prin facilitarea înțelegerilor directe dintre părți)
- Până în prezent CSALB înregistrează **cel mai mare număr de înțelegeri amiabile/an: 361**. Cifra confirmă preluarea la nivelul băncilor comerciale a mecanismelor de soluționare prin negociere promovate de 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).