

„Românii încă vor să se împrumute cât mai mult sau întreabă de ce nu pot împrumuta valută la nivelul veniturilor în lei” – Oana Ilaș, Banca Transilvania

12 iunie, București. Consumatorii români își însușesc diferit educația financiară și experiențele ultimilor ani. Crizele financiare, supraîndatorarea și împrumuturile în valută sunt lecții ale trecutului care au schimbat în bine comportamentul multor consumatori. Oamenii economisesc, își fac asigurări asociate creditelor și renunță la cumpărăturile de impuls, spun reprezentanții sistemului bancar. Pe de altă parte, sunt și consumatori care au rămas în trecut și doresc să se împrumute mai mult decât ar putea plăti sau solicită credite în valută, deși ei își primesc salariul în lei.

În vremuri financiare și sociale dificile, educația financiară poate da direcția unui popor, în a fi sărac sau prosper. Plecând de la această premisă, Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) a inițiat un demers în sprijinul informării consumatorilor de servicii financiare cu privire la relația lor cu băncile și cu propriile finanțe. Pe parcursul a 12 întâlniri găzduite de CSALB, jurnaliști renumiți în domeniul economic intră în dialog cu președinți sau vicepreședinți de bănci comerciale, cu directorul juridic al Băncii Naționale a României și cu managementul Asociației Române a Băncilor, cu profesori universitari, precum și cu avocați renumiți.

Rezultatul acestor interviuri sunt 12 podcasturi de educație financiară pe teme actuale din economia României. Regăsiți în citatele și linkurile video de mai jos fragmente din podcasturile cu reprezentanții Băncii Transilvania, BRD – Groupe Societe Generale, Exim Banca Românească, precum și din interviul cu prof. universitar Valeriu Stoica, conciliator onorific CSALB.



Oana Ilaș, director general adjunct Banca Transilvania, în dialog cu Cornel Dinu, fondator Banking News:



| **PODCAST CSALB** | https://youtube.com/shorts/v1V_GjEs_cl

„Întrebările consumatorilor sunt în general legate de cât de mult pot să se împrumute și de ce nu se pot împrumuta mai mult. Încă suntem în această etapă, nu am reușit să o depășim. Aici ne ajută și reglementările Băncii Naționale care a pus limite. Consumatorii ne întreabă și de ce nu se pot împrumuta în valută la un nivel suficient de mare, comparabil cu un împrumut pe care l-ar lua în lei, deși în acest domeniu există experiențele trecute pe care România le-a avut cu împrumuturile în valută. Cu toate acestea, odată cu angajamentul pe care clientul îl face strict legat de contractul de împrumut, am văzut tot mai multă conștientizare față de produsele accesorii, cum sunt asigurările.

Industria bancară, în acest moment, este mai întărită și incomparabil mult mai dezvoltată față de acum 10-15 ani pentru a gestiona situațiile de criză. Mai este loc să ne îmbunătățim, să ajungem și în mediul rural mai mult decât am făcut-o până acum, pentru că odată cu digitalizarea ne desprindem puțin din această dependență de amprenta teritorială. Clienții se pregătesc și ei mai bine, am observat în ultima perioadă un apetit mai scăzut al acestora de a se angaja în cumpărături de impuls, economisesc o

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

proporție mai mare din ce câștigă, chiar dacă asupra venitului real există o presiune. Nivelul creditelor neperformante este, în acest moment, la un minim istoric în România. Cu siguranță intrarea în această perioadă mai dificilă s-a făcut pe cu totul alte premise față de perioadele din trecut în care am mai experimentat crize de diverse tipuri.”



Flavia Popa, secretar general BRD, în dialog cu Constantin Rudnițchi, realizator radio-tv:



| **PODCAST CSALB** | <https://youtube.com/shorts/3bPm4KEZkXc>

„La bancă te duci, semnezi niște hârtii și pleci cu niște bani. Prima dată îți pui întrebarea dacă acel client din fața ta va putea rambursa în timp ceea ce a împrumutat. Este o întrebare grea! Durerile de cap ale băncii și clientului s-ar diminua pe termen lung dacă rata pe care un consumator o are de plătit ar fi doar jumătate față de ceea ce și-ar permite cu ușurință să plătească lunar pentru această datorie. Când clientul nostru este într-o situație dificilă, implicit și banca este într-o situație dificilă. Nu este favorabil nimănui să ajungem la un credit neperformant. Asta înseamnă pentru bancă un eșec în evaluare, un cost al creditului neperformant și costuri de recuperare. Și atunci avem, din nou, un interes fără echivoc, în a încerca să găsim soluții să rezolvăm situația dificilă legată de rambursarea creditului. Iată de unde vine rolul CSALB în subiectul acesta! Este acel terț care ne poate așeza la masa discuțiilor, în afara unui cadru litigios, în afara unui proces. Leșim din impunătoarea instanță care încearcă legată la ochi să împartă dreptatea și ne așezăm la o masă de discuții împreună cu un conciliator, ca să găsim o cale echitabilă. Până la urmă asta căutăm cu toții: să echilibrăm lucrurile, să avem o relație de câștig-câștig pentru fiecare din cele două părți ale discuției.”



Doru Bulată, consilierul Președintelui Exim Banca Românească, în dialog cu Irina Chițu, consultant financiar, manager Finzoom.ro



| **PODCAST CSALB** | <https://youtu.be/2nVDEcY51QA>

„Educația financiară, de obicei, pornește din familie, dar relația corectă cu banii trebuie să pornească din școală. Obiceiurile pe care ți le formezi în timp sunt cele care te ajută cel mai mult din punct de vedere financiar. Este necesar să avem obiceiuri financiare sănătoase. Un client educat reprezintă o valoare pentru o instituție de credit și este căutat de toate băncile pentru că știe și înțelege produsele și serviciile bancare, le folosește și le recomandă la rândul lui altor consumatori. Clienții care întâmpină probleme în plata ratelor trebuie să știe că imediat ce vedem că cineva înregistrează o restanță luăm legătura cu acest client și încercăm să găsim soluții. Din discuțiile cu clienții pot să apară diferite soluții de restructurare. Nu ne dorim să ajungem la executarea garanțiilor pentru că obiectul nostru de activitate nu este legat de administrarea garanțiilor!

Relația dintre client și bancă este o relație de încredere, dar și această încredere trebuie să fie verificată! Dacă după pronunțarea instanței este posibil ca ambele părți să rămână nemulțumite, la CSALB este deplin posibil ca ambele să fie mulțumite! Decât în instanță să ne confruntăm, mai bine la Centru să ne împăcăm! Dacă ar fi să scot în evidență trei elemente esențiale ale activității CSALB acestea ar fi: încredere, echitate și solidaritate.”

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





Valeriu Stoica, conciliator onorific CSALB, Profesor Universitar și avocat, în dialog cu Daria Niculcea, director executiv Juridice.ro:



| **PODCAST CSALB** | <https://youtube.com/shorts/1WKxX9yFXcw>

„Cei care se împrumută, în momentul în care nu mai pot să restituie, fără îndoială că se găsesc într-o perioadă de criză, iar crizele pot fi de durată. Este firesc ca Banca Națională a României și băncile comerciale să fie preocupate de gestionarea acestor crize. Creditele nu trebuie evitate, dar trebuie măsurată necesitatea unui credit, dimensiunea acestuia și posibilitatea de restituire.

CSALB a fost înființat tocmai pentru a răspunde situațiilor de criză prin care un consumator sau o familie pot trece. Negocierea dintre consumator și bancă are nevoie de un compromis reciproc. Uneori utilizăm termenul de compromis cu valențe peiorative. Spunem că ne compromitem dacă facem un compromis. Atât consumatorii, cât și băncile trebuie să înțeleagă că nu pot să câștige totul, mai ales atunci când e vorba de interese concurente. Mulți se gândesc așa: Este o pierdere de timp să discutăm și să negociem. Este o viziune greșită! Pentru că ai mult mai puține de pierdut negociind, decât într-o ceartă, o dispută în instanță sau un război.”



Alexandru Păunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în cadrul CSALB: *„Educația financiară nu este doar în sarcina băncilor și a consumatorilor, ci reprezintă un efort comun pe care trebuie să-l facă toate autoritățile și entitățile implicate, deopotrivă autoritatea cu rol în protecția consumatorului, autoritatea de supraveghere prudentială, precum și CSALB. Reiterăm informația conform căreia consumatorii de servicii financiare au posibilitatea să își soluționeze problemele cu băncile în cadrul CSALB, rapid și gratuit, asistați de un specialist, care are rolul de a concilia părțile. Reamintim că, potrivit OG 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, care stă la baza înființării Centrului: „Litigiile din domeniul bancar **sunt soluționate exclusiv prin proceduri SAL de Centrul SAL**”, adică de către CSALB.*

De aceea, pentru o corectă comunicare și în spiritul educației financiare atât de necesare în societatea românească, apreciem că este necesar ca informarea cu privire la CSALB să fie efectuată în continuare de către toate entitățile care pot transmite aceste clarificări către public. În plus, oamenii trebuie să fie corect informați că îmbunătățirea condițiilor din contractul încheiat între un anumit consumator cu o bancă/IFN este posibilă prin negociere directă cu banca respectivă sau în cadrul CSALB. Apreciam că, în contextul național marcat de niveluri scăzute ale incluziunii și intermedierei financiare, în raport cu situația existentă la nivel european, încrederea dintre consumatori și comercianții din sistemul financiar–bancar trebuie să fie cultivată de către toți actorii implicați în acest domeniu.

În cei peste 7 ani de activitate, CSALB a intermediat aproximativ 3.000 de negocieri încheiate cu succes între comercianții din sistemul bancar și nebanca și consumatorii de servicii de acest tip. Alte 1.800 de cereri înregistrate la CSALB au fost soluționate în mod amiabil direct între cele două părți, ca urmare a cererilor adresate Centrului și a sesizării comercianților de către CSALB. Beneficiile totale obținute prin intermediul negocierilor în cadrul CSALB depășesc 8,8 milioane de euro.”

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 17 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).