Împăcările dintre consumatori și bănci, cu 30% mai multe față de anul trecut. Conciliatorii CSALB explică cele mai importante cazuri de anul acesta

11 iulie, București. În primele șase luni din 2023 băncile au acceptat spre negociere 420 cereri trimise de consumatorii de servicii financiare către **Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB).** Apetitul de negociere al băncilor este cu 27% mai mare față de perioada similară din 2022, iar **numărul negocierilor încheiate cu succes a crescut cu 30%.**

Astfel, până în acest moment, în 340 de cazuri consumatorii au parcurs întregul proces de conciliere (depunere cerere, negociere, hotărâre finală – soluție acceptată de ambele părți), cu o treime mai mulți decât în perioada similară din 2022. Alți 290 de consumatori au ajuns la o **înțelegere amiabilă direct cu băncile/IFN-urile**, după ce au apelat la CSALB. Față de anul trecut, creșterea acestor înțelegeri directe este de 20%.

| LIVE CSALB | *În sprijinul informării consumatorilor de servicii și produse financiare, CSALB a inițiat un Dialog Live online, în care consumatorii pot adresa întrebări conciliatorilor CSALB. În prima jumătate a anului au avut loc patru astfel de întâlniri online transmise pe canalele de social media ale Centrului. O parte dintre recomandările și spețele detaliate de conciliatorii CSALB pot fi citite și vizionate în linkurile de mai jos.*

COMISIOANE "ABUZIVE"

| LIVE 1 CSALB | https://fb.watch/lzSObOSN02/

Mircea Stroe, conciliator CSALB: *Existența unui simplu comision, nu îl face abuziv. Dreptul unei bănci de a aplica un comision este strict reglementat. Am avut anul acesta situații în care consumatorii s-au adresat CSALB cu privire la diverse comisioane și am găsit împreună cu ei și cu banca soluții alternative, pentru că ei au înțeles că acele comisioane pe care le plăteau erau legale. Ce am putut să facem în cadrul negocierilor a fost să mai reducem din cuantumul acelor comisioane. Sau, în alte situații, a fost redusă marja de dobândă a băncii. Adică, un consumator a venit cu o problemă de comision, i s-a explicat, a înțeles, dar i-am găsit o soluție alternativă care să satisfacă nevoia lui de diminuare a ratelor.*

DAREA ÎN PLATĂ SOLUȚIONATĂ AMIABIL | LIVE 1 CSALB | https://fb.watch/lzV3pOKN8E/

Ionuț Ștefan, conciliator CSALB: *Darea în plată nu reprezintă dorința nimănui. Băncile nu își doresc să devină proprietarii locuințelor, bunurilor mobile și imobile. Pentru că asta în termeni economici înseamnă costuri de administrare. Contractul de credit este viu și pot să apară tot felul de problemei de-a lungul timpului pe care trebuie să încerci să le depășești. Eu personal nu cred nici în dare în plată, nici în procesele în instanță. Pentru că nu este ceea ce părțile își doresc în mod real și în al doilea rând sunt timpul și costurile care vin cu astfel de situații. De aceea recomand dialogul și concilierea în cadrul CSALB, chiar și când există un proces de dare în plată.*

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

CUM SE NEGOCIAZĂ CU BANCA | LIVE 2 CSALB | https://fb.watch/lzWvtpWw4b/

Camelia Popa, conciliator CSALB: *În urma negocierilor cu banca în cadrul CSALB majoritatea consumatorilor doresc să își diminueze rata lunară. După ce i se analizează situația financiară și chiar se observă că acest consumator nu are resurse sau acestea i s-au diminuat, banca propune una sau două soluții de rezolvare a problemei. Noi analizăm propunerile împreună cu consumatorul și revenim către bancă în situația în care consumatorul nu poate plăti ratele, în ciuda concesiilor făcute de bancă. Sunt mai multe runde de negocieri pentru că trebuie să ținem cont de ceea ce poate plăti consumatorul. Degeaba i-ar oferi banca mai multe soluții dacă acesta nu poate efectiv să achite datoria. Trebuie găsit un echilibru.*

COMPLETAREA CERERII DE NEGOCIERE CU BANCA | LIVE 2 CSALB | https://fb.watch/lzWgUI0IgT/

Dragoș Gheorghe, conciliator CSALB: *De foarte multe ori întâlnesc situații în care consumatorii care intră în negociere cu băncile nu ne trimit nici măcar contractele de credit spre analiză. Trebuie să revin la consumator, să îi solicit documente, scadențarele pe care le-a primit, să înțeleg exact ceea ce-și dorește, cum vede el eficientizarea raportului cu banca. De multe ori, consumatorii își doresc ceva, dar nu știu cum să ajungă acolo. Le recomand să formuleze cererile de așa manieră încât să ne ajute pe noi, dar implicit să se ajute pe ei înșiși ca să poată obține cât mai mult din negociere. Conciliatorii nu sunt avocații vreuneia dintre părți. Noi suntem un liant între consumator și bancă și nu putem să generăm către bănci cereri pe care consumatorii nu le-au formulat.*

AMÂNAREA RATELOR | LIVE 3 CSALB | https://fb.watch/lAPXGWnz2F/

Nela Petrișor, conciliator CSALB: *Am remarcat anul acesta multe cereri pentru un termen de grație în plata ratelor. Consumatorii solicită o amânare de 3 luni, 6 luni și chiar de un an, ceea ce am reușit să obțin în urma negocierii cu una dintre bănci. Consumatorii au nevoie de această perioadă pentru că nu doar ratele au crescut, ci și prețurile la energie, alimente, transport. A venit perioada aceasta după o altă perioadă grea din pandemie când mulți au avut dificultăți financiare. De aceea, unii consumatori vor o perioadă în care să respire și să o poată lua de la capăt. Din fericire, băncile au reacționat foarte bine pentru că și banca dorește să-și păstreze clienții. Iar un client care primește o astfel de înțelegere din partea băncii, cu siguranță va rămâne un client fidel și va angaja și alte contracte cu acea bancă.*

CE POȚI OBȚINE DIN NEGOCIEREA CU BANCA | LIVE 3 CSALB | https://fb.watch/lAPSJAyvSV/

Septimiu Stoica, conciliator CSALB: *Eu am întâlnit mai des în perioada aceasta reclamarea unor comisioane și renunțarea de către bancă la ele, precum și îmbunătățirea condițiilor de creditare prin micșorarea ratelor. Consumatorii nu trebuie să se ghideze după rezultatele pe care le-au obținut alții, chiar dacă situațiile par similare! Pentru că băncile pot să aibă politici diferite în funcție de situația consumatorului sau de istoricul de plată al acestuia. Poate fi un caz social, un om care parcurge o perioadă critică sau care rămâne fără locul de muncă. Astfel de situații pot găsi înțelegere chiar la instituții*

considerate reci și rigide cum sunt instituțiile bancare. Sunt cazuri absolut spectaculoase și oamenii pot obține până la anularea soldului rămas în plată.

DE CE BANCA NU DOREȘTE EXECUTAREA SILITĂ
| LIVE 4 CSALB | https://fb.watch/lEIQKLENfe/

Alina Radu, conciliator CSALB: *Dacă un consumator cere băncii oprirea executării silite și ștergerea datoriei, șansele de reușită sunt mici. Este dificil să găsim o soluție de mijloc în cazurile în care consumatorii au așteptări atât de mari. Pe de altă parte, băncile când sunt în executare silită opresc curgerea dobânzilor și penalităților. Ele se află în situația în care pot recupera de cele mai multe ori doar parțial creditul rămas restant mai ales că, de cele mai multe ori, băncile apelează la executarea silită asupra imobilelor și contează prețul la care pot fi valorificate acestea. De aceea există interes din partea băncilor să găsească o soluție de mijloc, inclusiv în situații de executare silită. Important este ca și consumatorul să ofere ceva. Am avut cazuri în care consumatorul a reușit să strângă o parte din banii datorați băncii, banca a acceptat să facă o reducere substanțială a soldului creditului aflat în executare și în felul acesta banca a renunțat la executare, după negocierea în cadrul CSALB.*

ATITUDINEA BĂNCILOR FAȚĂ DE CONCILIERE | LIVE 4 CSALB | https://fb.watch/lHwjvHCN9m/

Mihai Tănăsescu, conciliator CSALB: *Băncile au atitudini diferite față de concilierea cu consumatorii. Cu unele bănci este o plăcere să cooperezi: sunt prompte în răspunsuri și extrem de profesioniste. Dar sunt alte bănci cu care parcă joci tenis la perete. Orice ai propune, răspunsul băncii este invariabil același. De aceea, cred că din ce în ce mai mulți oameni vor intra pe site-ul CSALB, nu numai să se intereseze despre cazurile care au fost soluționate, ci și despre cum se raportează băncile la negocierea cu clienții lor. Reputația pe care și-o construiesc băncile prin intermediul concilierilor este binevenită, deoarece acest Centru a fost creat ca o supapă socială, într-o situație în care, la acel moment, exista un dezechilibru între bănci și consumatori.*

Alexandru Păunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în cadrul CSALB: *„În prima jumătate a anului CSALB a înregistrat cel mai mare procent de negocieri încheiate cu împăcarea părților. Astfel, 95% dintre negocieri s-au încheiat cu acceptarea soluțiilor propuse de conciliatorii Centrului și doar în 18 cazuri părțile nu au ajuns la un acord și nu au acceptat soluția conciliatorilor. Acest lucru demonstrează, pe de o parte, calitatea concilierilor, iar pe de alta, încrederea dintre consumatori și bănci, care îi determină să ajungă mai ușor la o înțelegere cu beneficii reciproce. În primul semestru al anului consumatorii au trimis aproape 1.600 de solicitări către CSALB. Creșterea este de 17% față de numărul înregistrat în 2022, iar acest fapt a fost determinat de dificultățile de plată cu care s-au confruntat consumatorii din cauza inflației și, implicit, a majorării dobânzilor la credite. Încurajăm băncile să continue această abordare de dialog cu consumatorii și să găsească soluții de reechilibrare a contractelor acolo unde realitatea socială și financiară justifică sprijinul instituțiilor de credit.”*

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).