Restructurarea creditelor a fost principala soluție găsită în negocierile consumatori-bănci din acest an | Record de cereri și negocieri desfășurate în ultimii 7 ani în cadrul CSALB

21 noiembrie, București. Restructurarea creditelor a fost principala rezolvare găsită de consumatori și bănci în urma negocierilor desfășurate în acest an în cadrul **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)**. De la începutul anului peste **2.640 de consumatori au solicitat o negociere** cu băncile și IFN-urile în cadrul CSALB. Principalele probleme pe care le-au semnalat au fost legate de dificultățile întâmpinate în plata ratelor. Majoritatea dintre cele **680 de negocieri** purtate de la începutul anului au avut drept rezolvare restructurarea și reeșalonarea creditelor, diminuarea soldului, reducerea dobânzilor și ștergerea datoriilor generate de întârzierile la plată. Soluțiile negociate prin intermediul conciliatorilor CSALB au avut ca principal obiectiv reducerea ratelor lunare și ajustarea contractelor de credit la situațiile financiare din prezent ale consumatorilor. CSALB are **cel mai mare număr de cereri și de dosare de negociere** înregistrate într-un an, de la începutul activității (2016).

De altfel, restructurarea și reeșalonarea creditelor a fost, împreună cu refinanțările, principala opțiune de rezolvare a problemelor identificată de consumatori (33%), potrivit sondajului CURS realizat în vara anului 2023, la cererea CSALB.

Cum au formulat consumatorii cererile către BĂNCI? Ce au obținut?

Valentina Ailincăi, Bacău: *"Solicit ajutor pentru eșalonarea ratei creditului și invoc motive medicale cu un grad ridicat de gravitate. Am solicitat ajutor din partea companiei de asigurări, dar suma oferită de aceasta este infimă în raport cu dificultățile financiare cu care ne confruntăm. Totodată, în cadrul aceluiași credit, girantul solicită retragerea lui din credit deoarece nu mai face parte din familie și va părăsi țara în perioada următoare*".

Soluție dată de conciliatorul Dragoș Gheorghe și acceptată de părți: Banca renunță la dobânzile restante calculate/actualizate până la data implementării hotărârii, în valoare de 2.400 de lei. Datoria va fi restructurată prin consolidarea celor două contracte de credit în unul singur. Dobânda va fi diminuată și noului sold i se va percepe o dobândă fixă de 6%. Dobânzile anterioare pentru cele două credite erau de 8,9%, respectiv 26%. Perioada de creditare va fi majorată la 84 de luni. Coplătitorul curent nu poate fi exclus din credit, iar pentru această solicitare nu s-a găsit o rezolvare.

Valentina Ailincăi: *"Nu s-a rezolvat chiar tot, dar sunt mulțumită. Mi-a prelungit perioada și în loc de două rate la un credit și un card de cumpărături, de aproape 2.000 de lei, acum am o singură rată de 650 de lei. Creditul era de nevoi personale, dar cu copii la facultate și probleme medicale care necesită tratament lunar, nu mai puteam plăti. Problema nu era că nu vreau să plătesc, dar m-am îmbolnăvit, iar cheltuielile au crescut. Rămâneam mereu cu ratele în urmă și mă împrumutam ca să plătim. Aproximativ 2 luni a durat totul în cadrul CSALB. A mers ușor și fără niciun efort din partea noastră."*

Cum au formulat consumatorii cererile către IFN-uri? Ce au obținut?

Dragoș Man, Bihor: *"Am contractat în 2007 un credit ipotecar pentru suma de 63.000 CHF. Solicit sprijin în negocierea cu IFN-ul în vederea găsirii unei soluții amiabile pentru ușurarea poverii financiare căreia îmi este din ce în ce mai greu să-i fac față. Dacă la data încheierii contractului, valoarea împrumutată era echivalentul a 38 mii euro, în acest moment este echivalentul a 43*

mii euro, după 15 ani de plată. Soluția la care m-am gândit ar fi o reducere a soldului cu 35%. Totodată, aș dori și rambursarea comisionului de acordare a creditului în valoare de 1.270 CHF."

Soluție dată de conciliatorul Vasile Nemeș și acceptată de părți: Comerciantul acordă consumatorului remiterea (ștergerea) parțială de datorie, în procent de 20%, aferentă contractului de credit. Diferența rămasă în urma ștergerii parțiale urmând a fi rambursată conform prevederilor contractuale, în rate lunare, până la expirarea perioadei contractuale.

Dragoș Man: *Am solicitat o reducere a soldului cu 30-35% și în final am obținut 20% după 6-7 schimburi de mailuri. Cam într-o lună a fost totul gata, eu am mai scăzut din pretenții, ei au mai crescut suma propusă inițial și ne-am înțeles. Conciliatorul a făcut o treabă excelentă și am simțit că nu am mai fost eu singur în dialog cu banca, ci am fost reprezentat de o instituție. Parcă raportul s-a echilibrat și asta m-a bucurat. Am ales la început să apelez la un avocat, dar nu a reușit să obțină ceva de la bancă, motiv pentru care am încheiat colaborarea cu el. Apoi am apelat eu direct la CSALB, știam de Centru de la Grupul clienților cu credite în CHF. La final, CSALB a fost un "avocat" mai bun decat avocatul."*

Alte cazuri soluționate în cadrul CSALB

Consumatoarea V.P. din Buzău: *"Contract în curs cu banca, întârziere de plată 3 rate. Nu am job de 6 luni, iar firma soțului încasează greu facturile. Rog înțelegere pentru întârzieri. Practic, de un an plătesc lună de lună, dar am rămas cu restanțele. Solicit o reeșalonare și micșorarea ratelor. Menționez că în curând, am promisiune de angajare în domeniul vânzări-agribusiness, cu salariu peste medie."*

Soluție dată de conciliatorul Valentin Cocean și acceptată de părți: Se va proceda la restructurarea creditului acordat consumatoarei în sensul includerii sumelor restante în soldul creditului, prelungirea duratei contractului și acordarea unei perioade de grație de 6 luni în care consumatoarea va plăti o rată lunară de 50 lei. După perioada de grație rata va fi de 866 lei. Creditul rezultat va avea o perioadă de rambursare de 120 de luni și o dobândă fixă de 7%.

Consumatoarea V.E din Ialomița: *"Din cauza creșterii generalizate a prețurilor, am o rată la bancă pe care nu reușesc să o achit. Fac față cu greu ratelor pe care nu le achit integral de mai mult timp (...)"*

Soluție dată de conciliatorul Cosmin Vasile și acceptată de părți: Comerciantul și consumatoarea acceptă restructurarea creanței, cu menținerea costurilor inițiale care sunt în favoarea clientei și majorând perioada de creditare conform opțiunii alese, la 36 de luni, cu o rată lunară de aproximativ 555 de lei. Pentru a putea beneficia de această soluție, la data semnării noului contract de credit, consumatoarea va achita din surse proprii restanțele curente (aprox. 700 lei), precum și costurile aferente restructurarii (aprox. 150 lei).

Consumatorul B.M. din Vâlcea: *"În anul 2007 am achiziționat un apartament în valoare de 60.000 Euro,. Creditul a fost contractat în franci elvețieni. Rata pe care o plătesc acum este 547 CHF, în jur de 2.700 lei. Menționez că am adresat o cerere de reducere a ratei. Banca nu mi-a dat un răspuns oficial, dar angajații băncii mi-au spus că având în vedere veniturile familiei, nu este cazul de un ajutor financiar."*

Soluție dată de conciliatorul Corneliu Mușat și acceptată de părți: IFN remite parțial datoria și reduce soldulului obligațiilor aferente contractului de credit cu 15% din valoarea curentă a obligațiilor, creditul urmând a fi derulat în continuare pe un grafic de rambursare ajustat la noua valoare a principalului datorat.

Consumatorul M.R. din București: *"Mă aflu într-o situație financiară dificilă, după ce în 2022 am apelat la IFN pentru câteva credite, fără a mă gândi că voi ajunge în imposibilitatea de a le achita. Problemele au continuat anul acesta, mai ales după ce am fost concediat. Fiind în perioada de probă, contractul de muncă mi-a fost desfăcut fără preaviz. Solicit o amânare a plății ratelor, fără a se aplica dobânzi penalizatoare*."

Soluție dată de conciliatorul Corneliu Mușat și acceptată de părți: În legătură cu solicitările consumatorului față de contractul de credit pentru nevoi personale se propune părților soluționarea litigiului prin eșalonarea debitului actual în cuantum de 4.090 lei în 10 rate lunare a 409 RON, nemaifiind calculate penalități suplimentare la această sumă.

Alexandru Păunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în cadrul CSALB: *„Am dorit să parafrazăm cât mai fidel cererile pe care consumatorii le-au adresat CSALB, precum și modul în care sunt redactate hotărârile în urma negocierilor intermediate de conciliatorii CSALB, din două motive: pentru a arăta că cererile de negociere sunt scrise într-un limbaj simplu și este la îndemâna oricui întâmpină dificultăți în plata ratelor să intre în dialog cu banca și să preîntâmpine agravarea situației financiare în care se află. Un al doilea motiv este pentru a evidenția varietatea de situații cu care oamenii se pot confrunta, dar și a soluțiilor care pot fi găsite în cadrul concilierilor. Din fericire, în cele 680 de cazuri din acest an, băncile, IFN-urile (într-o mult mai mică măsură) și consumatorii au găsit rezolvări prin intermediul CSALB, iar oamenii au depășit momentele financiare dificile în care s-au aflat.*

Aceste lucruri arată că instituțiile de credit au venit în sprijinul consumatorilor, dar și faptul că asistăm la o creștere a nivelului de educație financiară în rândul populației. Oamenii acționează mai repede atunci când întâmpină greutăți, se informează și intră mai des în dialog cu banca sau cu IFN-ul. CSALB este una dintre aceste modalități de dialog, prin conciliere, și ne bucurăm că soluționarea amiabilă este accesată de tot mai mulți consumatori și bănci. Sunt semne ale sănătății financiare de care societatea românească dă dovadă în prezent."

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).