Ce solicită și ce obțin consumatorii de la bănci în 2024, în urma negocierilor din cadrul CSALB?

14 martie, București. ***Ziua mondială a drepturilor consumatorilor*** („World Consumer Rights Day") este marcată în fiecare an pe data de ***15 martie!*** Această zi promovează drepturile şi nevoile consumatorilor din toată lumea. De la începutul anului, peste 650 consumatori de servicii și produse financiare din România au invocat anumite probleme în derularea contractelor/serviciilor cu comercianții din sectorul financiar bancar și au solicitat băncilor/IFN-urilor o rezolvare amiabilă, în cadrul **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB).**

- Până la jumătatea lunii martie, băncile au acceptat 175 cereri de negociere (dintr-un total de 420 cereri adresate băncilor);
- De la începutul anului s-au încheiat, cu împăcarea părților, 140 de negocieri între consumatori și bănci;
- În 98% dintre negocierile purtate în acest an părțile s-au împăcat. În 2023, valoarea medie a beneficiilor obținute de un consumator, după o negociere cu banca în cadrul CSALB, a fost de aproximativ 5.000 de euro.

Iată câteva **exemple despre ce au solicitat oamenii instituțiilor financiare și ce au obținut** după negocierile intermediate de un conciliator CSALB. Toată procedura de soluționare amiabilă este **gratuită** pentru consumatori, durează în medie aproximativ o lună, iar cererea de negociere poate fi completată direct pe site-ul www.csalb.ro în 5-7 minute.

„Soluția obținută mă ajută foarte mult!"

Vereș Tibor, județul Timiș: *Am fost la sediul băncii pentru a completa o cerere pentru restructurarea creditului deoarece începând cu luna viitoare nu mai pot achita rata la credit. Rata la bancă este de 1.850 de lei, însă mai am un împrumut cu o rată de 550 de lei, plus cheltuielile cu chiria și cele curente. I-am rugat să-mi restructureze creditul deoarece nu îmi doresc să fiu înscris în Biroul de Credit, iar după o săptămână am primit răspuns că nu au pentru mine nicio soluție*.
Soluție acceptată de părți în cadrul CSALB: Banca oferă o perioadă de grație de două luni, în care rata la credit va fi de 500 de lei. După această perioadă creditul va fi restructurat astfel: va fi introdusă dobânda fixă, iar rata lunară la credit va scădea până la 1.480 de lei.

Soluția obținută mă ajută foarte mult! Am aflat pe internet despre CSALB, după ce am început să caut soluții pentru situația mea. Anticipam că va urma o perioadă grea și am căutat informații. Inițial nu credeam că se rezolvă, pentru că primisem un refuz de la angajații băncii cu care am discutat. Însă, în mai puțin de trei săptămâni a fost totul gata, cu ajutorul conciliatorului. Nici nu îmi venea să cred când m-a sunat să îmi spună rezultatul. Deja v-am recomandat și altor oameni pentru că mie mi-a folosit mult soluția primită.

Albert Mărăndescu, judetul Vaslui: *Mă aflu în imposibilitatea plății lunare a ratei în valoare de 2.012 lei aferente creditului de nevoi personale, deoarece firma la care eram administrator a intrat în insolvență și în urma acestei proceduri a rezultat un debit restant de 60.000 lei. Astfel, ANAF mi-a pus poprire pe salariu și îmi oprește lunar o treime din venitul net. Solicit prelungirea perioadei de plată a creditului și recalcularea ratei, astfel încât să rezulte o rată lunară mai mică decât ce plătesc în prezent.*
Soluție acceptată de părți în cadrul CSALB: Banca propune majorarea perioadei de rambursare cu 14 luni. În primele 36 luni ale creditului restructurat, consumatorul va avea de achitat o rată de 1.010 lei (aproximativ jumatate din rata actuală), iar dobânda va fi de 0%. După această perioadă rata va fi de 1.900 de lei și dobânda aplicabilă va fi cea din prezent (dobândă fixă de 9,7%).

Sunt foarte mulțumit, totul a decurs neașteptat de bine. Prima dată, când m-am adresat direct băncii, am fost refuzat și eram sceptic în legătură cu soluționarea problemei mele. Însă totul s-a rezolvat foarte repede. Întotdeauna se poate și mai bine, dar, în același timp, aș fi putut să nu obțin nimic. Se spune că nemulțumitului i se ia darul. Ținând cont că timp de trei ani plătesc o rată la jumătate față de cât a fost până acum, zic că este foarte bine.

Dobândă fixă, amânarea ratelor și perioade de grație

Bogdan P: *Doresc adaptarea contractul de credit pentru ratele rămase de achitat, prin recalcularea dobânzii pentru creditul în CHF. Doresc să plătesc rate fixe până la finalul creditului.*
Soluție acceptată de părți în cadrul CSALB: Restructurarea creditului prin conversia acestuia în RON, cu un discount de 30% aplicat la sold. După conversie, timp de 3 ani, consumatorul beneficiază de dobândă fixă de 5,9%, cu o rată de aproximativ 812 RON. Ulterior, dobânda devine variabilă calculată prin formula IRCC + 2,5% marja băncii.

David M: *Am solicitat amânarea ratelor creditului pe o perioadă de 6 luni. Telefonic, am primit asigurări că amânarea va fi posibilă pentru o lună, dar am constatat ulterior că sumele aferente ratelor au fost debitate din contul meu. Am mers la sucursala băncii din Timișoara unde mi s-a comunicat că nu este posibilă amânarea creditului nici măcar pentru o lună.*
Soluție acceptată de părți în cadrul CSALB: Se va proceda la restructurarea creditului acordat consumatorului prin menținerea dobânzii fixe de 6,5% pe toată durata creditului. De asemenea, consumatorului i se va acorda o perioadă de grație de 6 luni, în care va achita o rată lunară în valoare de 50 de lei. După perioada de grație și cu noul procent al dobânzii, rata lunară va fi de 570 de lei.

Elena T: *Din cauza creșterii IRCC și a prețurilor îmi este din ce în ce mai greu să acopăr cheltuielile. Soțul meu e pensionat pe caz de boală și cheltuielile cu copilul sunt de la o lună la alta mai mari. Părinții mei, care locuiesc în garsoniera luată prin credit, au și ei probleme de sănătate și mi-e greu să îi ajut. Am două credite, la 2 imobile diferite și aș vrea o restructurare a lor. Măcar să se recalculeze dobânda. M-ar avantaja o rată fixă.*
Soluție acceptată de părți în cadrul CSALB: Banca oferă clientei posibilitatea de a trece de la dobândă variabilă la cea fixă, pentru o perioadă de 60 de luni, urmând ca după această perioadă să se revină la dobândă variabilă, alcatuită din marja stabilită contractual plus IRCC. Dobânda fixă va fi de 5.9 %.

Comisionul de administrare: restituiri de sume și ștergerea lui din credit

Dan B: *Am în derulare un credit de nevoi personale cu ipotecă, contractat în septembrie 2008, în cuantum de 105.000 euro pentru o perioadă de 25 ani. Îmi este reținut un comision de administrare aplicat lunar la soldul creditului. Vă rog să-mi comunicați care este propunerea băncii față de acest comision de administrare, atât pentru ratele viitoare, cât și pentru cele deja plătite.*
Soluție acceptată de părți în cadrul CSALB: Banca va elimina pe viitor comisionul de administrare credit (aprox 2.775 euro) și va pune la dispoziția consumatorului suma de 3.000 de euro, reprezentând restituire parțială din comisionul de administrare. Prin acceptarea notei de soluționare se constată acordul de stingere a litigiului intervenit între părți.

Antoneta V: *În urma contractării unui credit ipotecar am observat că rata lunară crește nejustificat. Este o neconcordanță între sumele înscrise în scadențar și cele pe care mi le comunică banca. La o rată de 183 euro (potrivit scadențarului), mi s-au retras mai multe luni 186 de euro. Doresc recuperarea sumelor plătite în plus și, dacă se poate, aș dori o ajustare a dobânzii și o reeșalonare a creditului.*
Soluție acceptată de părți în cadrul CSALB: Comerciantul rambursează sumele solicitate de consumatoare și îi oferă ca gest comercial eliminarea pentru viitor a comisionului de administrare credit rămas de încasat (725 euro) și restituirea parțială a comisionului de administrare credit perceput după reeșalonarea din 2015 (1.000 euro).

Aurel C: *Solicit rambursarea sumelor percepute de bancă drept comision de gestiune credit, în valoare de 15.000 de lei.*
Soluție acceptată de părți în cadrul CSALB: Banca aprobă eliminarea comisionului de administrare credit rămas de încasat, în valoare de 4.020 euro și restituirea parțială a comisionului încasat, în valoare de 2.000 de euro.

Alexandru Păunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în Colegiul de Coordonare al CSALB: *„Analizând cererile primite de CSALB și rezultatele negocierilor, observăm o mai bună înțelegere din partea consumatorilor a situației financiare cu care se confruntă. În plus, aceștia au dezvoltat o abordare mai pragmatică a ofertelor pe care le fac băncile în cadrul negocierilor. Vedem că oamenii au renunțat să mai aibă așteptări nerealiste cu privire la rezultatul final al concilierii. Acest fapt este impulsionat și de abordarea băncilor, care vin la masa negocierilor cu soluții punctuale, menite să rezolve problema imediată a consumatorului, dar care au efect benefic și pe termen lung.*

Putem spune că am depășit perioada în care consumatorii încercau să negocieze până când se ajungea la un blocaj sau până când banca ieșea din procedura amiabilă când întâlnea un consumator inflexibil. Spre exemplu, anul acesta avem doar 2 cazuri în care negocierile au eșuat, iar în 2023 doar în 8 negocieri din 100 părțile nu s-au înțeles. Acum, consumatorii și-au însușit sfatul conciliatorilor, care au spus în mai multe rânduri că într-o negociere câștigul nu înseamnă doar beneficiul în bani. La acesta se adaugă timpul de soluționare foarte scurt, siguranța unui răspuns favorabil, spre deosebire de instanță, unde există riscul unei sentințe judecătorești defavorabile și modificarea contractului în scopul continuării lui în condiții adaptate nevoilor din 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).