Cum s-a schimbat relația românilor cu băncile în ultimii 8 ani | De la zeci de mii de procese, la negociere și rezolvare amiabilă

27 martie, București. Radiografia sistemului bancar prin prisma evenimentelor petrecute în acest domeniu în ultimii 15 ani este principala temă a episodului 1 din ***#PodcasturileCSALB***, în care sunt invitați ***Alina Radu*** și ***Alexandru Păunescu***, într-o discuție moderată de ***Cornel Dinu.*** *Cine are responsabilitatea creditelor care nu mai pot fi plătite? Cum pot fi rezolvate amiabil procesele consumatori-bănci? Cum s-a ajuns de la conflict, la negociere, între consumatori și bănci? Care sunt motivele pentru care Banca Națională a României ar putea prelua protecția consumatorilor de servicii și produse financiare?*

| PODCAST CSALB | https://youtu.be/4WeAVbTU23E

Este al 4-lea sezon de interviuri la care participă top managementul sistemului bancar și experți din domeniul juridic. În 2023 și în acest an, jurnaliști reputați din domeniul economic sunt invitați să dezbată principalele subiecte din banking, în cadrul ***Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor din domeniul Bancar (CSALB).*** *În 2024 analizăm noutățile și impactul lor în piața financiar-bancară, precum și relația consumatorilor cu instituțiile de credit, dar și cu finanțele personale, într-un context socio-economic volatil și imprevizibil.*

„Efectele anilor de euforie 2006-2008 sunt resimțite și astăzi. Creditele care au fost acordate când economia *duduia*, și care au creat probleme ulterior, au avut două cauze principale: lipsa de experiență a populației cu produsele și serviciile bancare (diferită de educația financiară) și dorința băncilor de a se dezvolta și a câștiga o cotă de piață cât mai mare, proporțională cu apetitul de creditare de atunci. Acea perioadă a fost marcată de ***creditul cu buletinul***, în care nu verifica nimeni dacă debitorul are măcar venituri cu care să ramburseze împrumutul. Totul a fost accentuat de lipsa de previziune a tuturor față de **evoluția CHF** sau felul în care **cardurile de credit** ajungeau în cutia poștală, după ce oamenii luau împrumuturile doar pe baza unui act de identitate. Este adevărat că băncile ar fi avut posibilitatea, cu informațiile pe care le aveau la dispoziție, să fie un pic mai diligente.

A urmat apoi criza financiară din 2009-2010 care a fost exploatată populist, iar vina exclusivă a problemelor cu care se confrunta populația a fost atribuită băncilor. De fapt, nu despre vină vorbim, ci despre o împărțire a responsabilității între consumatori și bănci.

Între 2015-2016 aveam, pe de o parte, zeci de mii de procese în instanță între consumatori și bănci, iar pe de altă parte Banca Națională a României se implica în înființarea CSALB și în promovarea unei viziuni diferite pentru *statu-quo*-ul de atunci: negocierea și compromisul într-o perioadă de conflict maxim, lucruri care păreau cel puțin exotice. În primii trei ani de la **înființare, CSALB** a trebuit să câștige atât încrederea consumatorilor care se considerau nedreptățiți de bănci, cât și a băncilor care erau sceptice că o nouă formă de mediere chiar va funcționa.

În timp ce în cadrul CSALB negocierile se purtau caz cu caz, instanțele erau asaltate de procese colective. Noi am spus acest lucru mereu: fiecare caz este unic și trebuie tratat ca atare, nu pot funcționa măsurile administrative pentru toți, în același fel. Avem împrumuturi cu condiții de rambursare diferite, viețile noastre sunt diferite și câștigăm diferit. De aceea, fiecare problemă trebuie discutată și negociată individual. CSALB propunea acest tip de dialog într-un moment încărcat de tensiune.

De aceea, la început **consumatorii abordau concilierea** cu o atitudine războinică și căutau pedepsirea băncilor pentru ce li se întâmpla. În momentul acesta **vin să negocieze cu băncile** ca să-și continue relația contractuală în condiții mai bune, adaptate situației lor. Principalul câștig este că o parte dintre instituțiile financiar-bancare au înțeles cum să reacționeze atunci când clienții lor au o nevoie. Băncile și-au personalizat relația cu consumatorii, iar abordarea de tip *personal banking* prinde tot mai mult.

După opt ani (*n.n. în care au avut loc peste 4.200 de negocieri între consumatori și bănci, încheiate cu împăcarea părților în 90% dintre cazuri*), rolul CSALB este determinant în rezolvarea conflictului dintre cele două părți. Totodată, peste 500 de procese în instanță s-au rezolvat amiabil în cadrul Centrului."

„Doi parlamentari au depus un proiect de lege la Senat prin care **Banca Națională a României ar trebui să preia atribuțiile de protecție a consumatorilor**, devenind astfel autoritatea națională competentă cu protecția consumatorilor de produse și servicii financiar-bancare. De ce este important ca BNR să preia aceste responsabilități și ce justifică acest demers?"

„E o chestiune care ține, în primul rând de o abordare la nivel european. Din 17 bănci centrale din UE care au în statut supravegherea prudențială, 10 au și protecția consumatorilor. După 2008-2009 a fost foarte clar că **problemele legate de protecția consumatorului pot să afecteze stabilitatea financiară**. Și atunci, această chestiune intră pe teritoriul băncilor centrale. Iar Banca Centrală Europeană a spus de fiecare dată când a emis un aviz, că este un avantaj, din perspectiva protecției consumatorului și asigurării stabilității financiare, ca o bancă centrală să aibă și atribuții de supraveghere prudențială. Este important de menționat că niciodată BNR nu a avut atribuții de protecție a consumatorului. Circulau în spațiul public opinii că am avut aceste atribuții și le-am transferat către ANPC după 2008. Actualul statut al Băncii Centrale este din 2004 și nu prevede acest lucru. Au fost mereu consumatori care s-au adresat BNR să le rezolve diferite probleme, iar de la Banca Centrală au fost așteptări să se implice în protecția consumatorilor, fiind chiar blamată că nu o face. Motivul a fost că nu avem capacitatea legală să ne implicăm. Banca Națională a României e pregătită să preia atribuțiile privind protecția consumatorilor de produse financiar-bancare dacă Parlamentul va decide acest lucru și va legifera."

„Aș vrea să vorbim și despre **cum se raportează consumatorii la bănci și la negocierea cu băncile**, în cadrul CSALB."

„Cunoștințele financiare pe care le au consumatorii și informațiile la care au acces sunt încă foarte diferite. Modul în care își organizează situația financiară personală este extrem de divers, în continuare. Un motiv în plus ca abordarea pe care o avem să fie una personalizată. Cu toate acestea, multora încă le lipsește înțelegerea practică a dialogului cu banca. Au citit despre bănci, despre cazuri rezolvate în cadrul CSALB, au discutat cu alți consumatori, dar le **lipsește interacțiunea cu banca**.

Am observat o reducere a numărului solicitărilor pentru creditele în CHF. De-a lungul timpului consumatorii au văzut că inclusiv în instanță judecătorii au pronunțat soluții diverse, iar problema nu putea fi tranșată în alb sau negru.

La fel este situația multor oameni care, **dacă ar da băncile în judecată nu ar avea câștig de cauză,** deoarece contractele lor respectă legislația. De fapt, acești consumatori au nevoie de un sprijin din partea băncilor în ajustarea contractului de credit, nu de un proces costisitor, care să dureze câțiva ani. Iar acest sprijin l-au obținut de-a lungul anilor prin negociere, în cadrul CSALB. Din fericire, în multe cazuri **băncile au fost deschise în a găsi soluții** și au dorit rezolvarea problemelor apărute în derularea acestor credite.

Odată cu disponibilitatea unor bănci de a negocia, **a crescut și exigența consumatorilor față de băncile care au rămas mai inflexibile**. În ultima vreme am avut discuții cu consumatori care spuneau: *dacă nu sunt ascultat de creditor, îmi refinanțez împrumutul și mă duc la altă bancă.*”

***

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).