

„Un client care ne spune din ce motiv este nemulțumit este un client generos, pentru că ne arată unde greșim” – Flavia Popa, BRD

29 mai, București. Într-un mediu economic marcat de amenințări și vești negative, păstrarea realismului este esențială. Atât în deciziile pe care oamenii le vor lua în acest an electoral, cât și pentru buna funcționare a economiei. Parte din acest realism este nivelul de trai al românilor, care a crescut în ciuda crizelor succesive din ultimii ani. *Cum ar trebui să ne raportăm la anul electoral și la veștile negative? De ce economisirea crește mai repede decât creditarea? Ce soluție au la dispoziție consumatorii cu credite în CHF?* Sunt doar câteva dintre temele dezbătute în cadrul **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)**, în al 5-lea episod din **#PodcasturileCSALB**, în care sunt invitați **Flavia Popa** și **Dragoș Gheorghe**, într-o discuție moderată de **Denis Ciulinaru**.



| PODCAST CSALB | https://youtu.be/l1TBiH_8uul

Este al 4-lea an când în interviurile CSALB participă top managementul sistemului bancar și experți din domeniul juridic. Anul acesta și 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)**. Analizăm noutățile și impactul lor în piața financiar-bancară, precum și relația consumatorilor cu instituțiile de credit într-un context socio-economic volatil și imprevizibil.

Flavia Popa

secretar general
BRD Groupe Societe General



„Se vorbește mult în perioada aceasta despre dobânzi ridicate, inflație, anul electoral și războiul de lângă noi. Atunci când tot auzim aceste lucruri, parcă ne apucă teama. În aceste condiții nu ar strica să ne amintim și gluma care spune

că pesimistul vede întunericul din tunel, optimistul vede lumina, realistul vede luminile de la tren, dar mecanicul de locomotivă îi vede pe toți trei cum se tem, într-un fel sau altul. Ne-ar prinde bine să fim mecanicul de locomotivă care observă că nu doar în România este inflație și urmează alegeri, iar pe de altă parte nu stăm chiar atât de rău cum se spune.

PIB-ul pe cap de locuitor în România în acest moment este la aproape 77% din media Europei. Aș adăuga și creșterea speranței de viață la peste 76 de ani, în medie. Apoi costul vieții în România rămâne scăzut. De exemplu este la doar 46% față de costul vieții unui american. Suntem în top 50 state din lume la două capitole importante: asigurarea nevoilor de bază și oportunitățile oferite de societate.

Observăm că cererea de credite, atât pentru cele de nevoi personale, cât și pentru creditele imobiliare, este în creștere. Depozitele sunt și ele în creștere, chiar mai mult decât creditele, iar acest lucru este un indiciu de sănătate al economiei. Asta înseamnă un nivel de educație financiară dezvoltat. Este esențial pentru liniștea socială faptul că oamenii sunt prudenți, economisesc și își gestionează mai bine resursele.”



Denis Ciulinaru

realizator Europa FM

„Se aruncă multe idei pe piață care au doar o componentă politică și nu neapărat una economică, dar care vin să creeze tensiune până la urmă și incertitudini. Cum ar trebui oamenii să se raporteze la ele?”

Flavia Popa

secretar general
BRD Groupe Societe General



„Nu putem ignora faptul că încrederea oamenilor, a companiilor și investitorilor este dată de un climat social și economic stabil. Este un motiv în plus ca alegerile pe care le facem fiecare dintre noi în acest an electoral să conducă la

acest climat stabil. Este foarte important ca atunci când apar inițiative legislative, să fie consultate în primul rând părțile implicate. Trebuie să evităm populismul și să renunțăm la gândirea că atunci când avem deficit bugetar, prima soluție este să acționezi contra agenților economici și să îi taxezi. Principala miză a unui an electoral este să nu tulbure climatul economic cu reglementări populiste. Să ne amintim că în pandemie, într-un moment major de criză, băncile au căutat înaintea legiuitorului soluții, moratorii, metode de amânare la plată și angajamente în relația cu clienții lor. Nicio bancă nu își dorește să aibă un portofoliu de credite neperformante. De aceea am căutat soluții, inclusiv prin intermediul CSALB. Eu consider că un client care îți spune din ce motiv este nemulțumit în relație cu banca, acela este un client generos pentru că îți arată unde greșești. Uneori se întâmplă ca discuțiile bilaterale dintre bancă și client să erodeze puțin încrederea. De aceea este nevoie de o a treia opinie, care vine de la CSALB.

Sunt și greșeli din partea clienților. De exemplu, reversul digitalizării este reprezentat de fraudele bancare. Digitalizarea ne ajută, ne ușurează viața, dar ne expune și unui mare pericol. Din păcate, băncile nu pot face mare lucru în situația în care consumatorii își divulgă datele personale. Le reamintesc consumatorilor că banca nu le va cere niciodată informații precum date de logare sau PIN-uri. Odată divulgate aceste date, sistemele noastre de securitate nu mai pot acționa, iar banii din cont rămân la dispoziția infractorilor.”

Dragoș Gheorghe

avocat
conciliator CSALB



„Îmi amintesc că eram student la Drept în 2007, în anul aderării la UE. Uitându-mă în urmă, este evident că România se află în alt loc, mult mai sus față de unde eram înainte de aderare. Ca orice economie aflată în dezvoltare și în transformare, am traversat și noi niște povești care au

lăsat urme. Am avut în trecut nu foarte îndepărtat perioade când creditele se acordau foarte ușor, cu analize superficiale din partea creditorilor, care nu erau ancorate în realitate. Unele dintre aceste povești vechi treneză și astăzi, așa cum e situația celor care nu pot scăpa nici acum de creditele în CHF. Pentru cei care achită și astăzi acele împrumuturi s-a dublat suma împrumutată față de nivelul francului de la acordarea creditului. Debitorii au îmbătrânit, nu mai au aceeași energie și putere de muncă pe care le aveau la momentul contractării. Au intervenit diverse probleme de sănătate, pensionare sau a crescut numărul membrilor din familiile lor și, odată cu asta, și nivelul cheltuielilor. În aceste cazuri în majoritatea căroră pot să apară sincope în onorarea cu prioritate a ratelor la bancă, rămâne varianta apelării la CSALB. În urma negocierii cu banca putem propune soluția ștergerii unei părți din suma rămasă de rambursat. Sau putem propune băncii o amânare la plată, o rescadențare, renegocierea contractului cu privirea la dobândă sau eliminarea anumitor comisioane. Sunt mici reglaje care pot îmbunătăți situația consumatorului, chiar dacă problema de fond a contractului nu poate fi schimbată radical. Practic, reglăm din alte costuri, ca să avea un consumator mulțumit.

În situațiile tensionate, cum sunt și cele din prezent, oamenii nu trebuie alimentați cu știri pesimiste, care generează panică. Trebuie să plecăm de la un principiu economic de bază: banii trebuie să circule în continuare, mai ales că trăim într-o economie interconectată. Oamenii trebuie încurajați să consume, pentru că acest fapt ar impulsiona și producția.”

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).

