Creditul de consum este preferat celui ipotecar | Fraudele online frânează digitalizarea bancară

26 iunie, București. Perioada de incertitudine din prezent a dus la stagnarea cererii pentru creditele ipotecare și la creșterea economisirii. Bancherii observă chiar o tendință de economisire reflectată în produsele de investiții pe termen lung. Nu aceeași precauție o arată consumatorii care se confruntă cu tentativele de fraudă bancară sau falsele oferte de investiții care circulă online. Din cauza acestora, procesul de digitalizare este frânat chiar de către instituțiile financiar-bancare care se văd nevoite să introducă mecanisme suplimentare de control pentru a crește siguranța tranzacțiilor.
Sunt doar câteva dintre temele dezbătute în cadrul **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)**, în al 7-lea episod din ***#PodcasturileCSALB***, în care sunt invitați ***Vladimir Kaliniv*** și ***Valentin Cocean***, într-o discuție moderată de ***Irina Chițu.***

| PODCAST CSALB | https://youtu.be/ra9jna7YtkM

---

*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.*

---

*„La ora actuală, **creditul de consum** este principalul produs pe care îl acordăm. Pentru creditele ipotecare vedem o cerere mai mică. De exemplu, în primul trimestru creditele ipotecare au crescut cu mai puțin de un procent, în timp ce creditele de consum au o creștere de peste 7%. Creșterea modestă pentru **creditele ipotecare** vine ca urmare a incertitudinii pe care o traversăm. Suntem într-o perioadă în care nu este clar pe ce venituri ne putem baza în viitor. În condițiile în care creditul ipotecar implică o obligație care trebuie respectată o perioadă lungă de timp, decizia de a contracta un împrumut pentru o locuință este amânată de consumatori. Cumva clienții, la ora actuală, așteaptă să vadă ce urmează.*
*Pe de altă parte, **observăm o tendință nouă** și un comportament mult mai responsabil al clienților noștri. Aceștia nu mai cheltuie toți banii pe care îi câștigă, ci aleg să contribuie la produsele de economisire, precum pensii sau produse de asigurare. Aceste produse au rată lunară, regulată, iar oamenii transferă disciplina rambursării creditelor în zona de economisire. Încet-încet, clienții încep să se gândească la produsele financiare pe care le pot folosi în viitor, pentru a-și menține standardul de viață actual. Un alt motiv pentru care se întâmplă acest lucru este că **nivelul de trai al românilor a crescut mult** în ultimii 15 ani. Odată cu acest fapt nevoile au evoluat, după ce au fost satisfăcute cele imediate. Până acum toată piața bancară s-a concentrat mai mult pe creditare. Odată cu atingerea unui prag de stabilitate nu a mai fost nevoie să cumpărăm mașini sau aparate electrocasnice în fiecare an. Faptul că avem mai mulți bani la dispoziție i-a făcut pe mulți să se gândească la cum va arăta viața lor mai târziu. Mai ales că acest "mai târziu", la ora actuală, continuă să fie plin de incertitudine."*

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

„Dacă ar fi să faceți un clasament, care sunt cele mai importante probleme cu care consumatorii vin în această perioadă, atât direct către bancă, cât și la CSALB?”

*„Întâlnim tot mai multe cazuri de **fraudă cibernetică**. Oameni care sunt păcăliți, pierd mulți bani, iar apoi vin către bancă pentru a recupera acești bani. Din păcate, nu este deloc ușor să recuperăm banii care dispar din conturile clienților. Primim și multe solicitări de informații de la Poliție, care încearcă să afle exact ce s-a întâmplat, însă intervenția este foarte dificilă. Infractorii informatici folosesc deopotrivă tehnologia și dorința utilizatorilor de a câștiga bani repede și fără efort. Infractorii se folosesc de mitul că pe internet oamenii se îmbogățesc din **investiții speculative**. Întotdeauna mă surprinde naivitatea celor care cred că pun 10 mii de lei și în două luni câștigă 200 de mii de lei. Eu am încă în memorie jocurile piramidale din anii 90, când oamenii au pierdut sume importante de bani. Ei trebuie să înțeleagă că nu există situații reale în care să poți face bani mulți atât de repede.*

*La nivelul băncii am început să construim **sisteme de protecție pentru clienți**. Este un paradox că digitalizarea ne-a făcut să câștigăm în rapiditate, dar tot ea ne determină să punem mecanisme de frânare. Am introdus inclusiv posibilitatea de a-i suna pe clienți pentru a ne asigura că nu avem de-a face cu o fraudă în cazul anumitor tranzacții care par suspecte. Am limitat la un singur device autorizarea anumitor tranzacții, iar în aplicația de banking am pus sisteme de protecție care recunosc controlul de la distanță al unui telefon, de exemplu.*

***Oamenii trebuie să știe** că banca nu le va cere niciodată parole sau PIN-uri. Vom invita de fiecare dată clientul să ajungă în una din agențiile noastre pentru o discuție față în față, mai ales dacă este vorba despre o presupusă fraudă. Banca poate să sune dacă există o operație cu caracter dubios pe cont, dar întotdeauna va fi făcută identificarea clientului direct în aplicația băncii.*

Relația umană continuă să fie foarte importantă, mai ales pentru produsele complexe precum asigurările sau investițiile. Pentru produse mai simple clienții preferă interacțiunea digitală. Peste 60% dintre clienții noștri interacționează zilnic cu banca prin intermediul aplicației.”

*„Dacă ar fi să facem un **top, ce s-a negociat cel mai mult** sau ce solicită consumatorii în negocierea cu banca din cadrul CSALB, într-o ordine aleatorie a importanței, cred că sunt diverse eliminări de comisioane, creditele în franci, fraudele bancare și intrarea în negociere după deschiderea procedurii de executare silită.*

*Legat de **comisioane**, atrag atenția că sunt aruncate în piață tot felul de idei, uneori chiar de către colegi avocați, pe care consumatorul le poate înțelege greșit. După expunerea la aceste mesaje, consumatorul este tentat să califice drept abuzivă orice clauză din contract. De exemplu, pentru că multe bănci au renunțat la comisionul de administrare, s-a preluat greșit ideea că acesta ar fi interzis de dispozițiile legale. În concilierile care pleacă de la **creditele în CHF** întotdeauna tindem către o reducere de sold care să compenseze, cumva, evoluția francului. În problemele generate de **fraude** nu prea este de negociat, pentru că soluția vine exclusiv din partea băncii, care alege să își ajute clientul. Deoarece, în majoritatea cazurilor, este vorba de greșeli pe care le fac consumatorii, nu de vreo vină a băncii.*

*Alte tipuri de negocieri sunt declanșate după deschiderea procedurii de **executare silită.** În continuare purtăm negocierea cu banca, pentru că noi nu avem nicio autoritate față de executorul judecătoresc, iar cine plătește taxele de executare reprezintă un capitol separat în negocierea consumator-bancă. Scopul negocierii este să repunem creditul în plată, eventual după o restructurare a lui, astfel încât consumatorul să reia plata unor rate pe care în mod real își permite să le achite. Lucrurile vor continua, nu neapărat ca înainte, poate chiar mai bine decât erau înainte de a fi declarat scadent și de a se recurge la procedurile de executare."*

***

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).