„Renegocierea ratelor este o soluție doar pe termen scurt. Consumatorii trebuie să-și regândească modul de viață” – Bogdan Pleșuvescu, Banca Transilvania

12 iunie, București. Efectele crizelor actuale se vor vedea pe termen mediu și lung. Din acest motiv, soluțiile pe care băncile le oferă consumatorilor care întâmpină probleme în plata ratelor trebuie să fie sustenabile pe termen lung. Economisirea este una dintre aceste soluții. O altă rezolvare a impasului poate veni prin negocierea cu banca în cadrul CSALB, însă o ajustare a costurilor făcută de bancă trebuie însoțită de o regândire a modului de viață, din partea consumatorilor.
Sunt doar câteva dintre temele dezbătute în cadrul **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)**, în al 6-lea episod din ***#PodcasturileCSALB***, în care sunt invitați ***Bogdan Pleșuvescu*** și ***Camelia Popa***, într-o discuție moderată de ***Norel Moise.***

| PODCAST CSALB | https://youtu.be/zM7maG9FKjY

---

*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.*

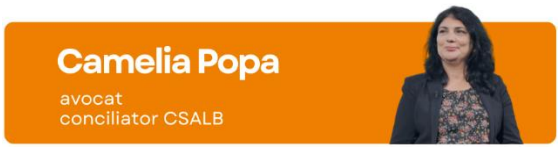
---

*„Ca lider de piață al sistemului bancar românesc Banca Transilvania tratează cu maximă prudență **crizele suprapuse, inflația și dobânzile** ridicate, deoarece în astfel de crize efectele nu se văd imediat, ci pot fi pe termen mediu și lung. Pe de altă parte, crizele aduc și multe oportunități. În ultimii ani au fost injectați mulți bani în economie, în infrastructură, în domeniul energetic. Sunt banii din PNRR, proiectele guvernamentale, iar băncile au dat credite pentru capitalul de lucru al firmelor. Acest fapt a dus la o reziliență din ce în ce mai mare atât a antreprenorilor, cât și a clienților persoane fizice. În primul rând au crescut salariile și nivelul de trai.*
***Economisirea** a avut și ea o creștere substanțială, atât în depozite, cât și în instrumente investiționale. Observăm că cei care fac investiții nu mai așteaptă rezultate în câteva luni, ci investesc pe termen lung. În special la tineri întâlnim tot mai des conceptul de independență financiară prin prisma veniturilor pasive pe care le obțin. Pe de altă parte, **creditarea** a fost afectată în prima parte a anului. Inflația ridicată și dobânda de politică monetară au crescut costul de finanțare. Taxa pe activele sistemului bancar s-a adăugat la costul creditelor. Apoi, fiind exces de lichiditate în piață, ofertele băncilor s-au adaptat, iar creditele cu dobândă fixă au asigurat dezghețul creditării pentru persoanele fizice.”*

„Ce probleme apar în ultima vreme între bănci și clienți, mai ales partea de clienți persoane fizice, și cum îi ajută băncile să depășească dificultățile în plata ratelor?”

„Odată cu creșterea dobânzilor a crescut și gradul de îndatorare, precum și ponderea cheltuielilor cu utilitățile și cele din coșul zilnic de cumpărături. Oamenii au fost obligați să aloce mai mulți bani pentru a-și acoperi nevoile de bază, iar plata ratelor bancare a trecut cumva în plan secundar. Unii clienți ***au cerut o reașezare a ratelor,*** *care să fie mai adaptate nevoilor curente. Noi* ***am acordat restructurări de credite, am radiat anumite sume sau am renunțat la unele comisioane****. Adică nu ne-am ascuns în spatele calculatorului și nici n-am băgat capul în nisip ca struțul, așteptând ca problemele să se rezolvă singure. Problemele care apar trebuie tratate și discutate deschis. De aceea, făcând apel la educația financiară, am încercat să le explicăm clienților care aveau probleme că nu pot păstra același nivel de trai, nu pot rămâne în zona lor de confort și singura măsură pe care o iau să fie renegocierea ratelor cu banca. Această reașezare a ratelor este doar o* ***soluție pe termen scurt*** *și trebuie urmată de o reașezare mentală a modului lor de viață. Doar așa ne asigurăm că planul este viabil pe termen lung, atunci când, odată cu înaintarea în vârstă, vor apărea și probleme de sănătate și cheltuieli care se vor adăuga la cele cunoscute în prezent.*

În tratarea problemelor pe care le întâmpină clienții, ***activitatea CSALB ne-a obligat și pe noi să ne educăm*** *în sensul soluționării alternative. Nu am mai căutat dreptatea în fiecare virgulă și am înțeles că, uneori, este mai drept să găsești o soluție economică valabilă pentru ambele părți decât să rămâi cu dreptatea în mână. În multe bănci începe să se impună această abordare deoarece bulgărele beneficiilor din soluționarea amiabilă a crescut în permanență. Nimeni nu are de câștigat în momentul în care există un litigiu în instanță, pentru că există costuri, și de o parte, și de cealaltă. Noi vrem să facem banking, clienții vor să-și vadă de viața de zi cu zi. Iar când apar probleme, le putem rezolva amiabil."*



„Consumatorii care intră în negociere cu băncile la CSALB își doresc ***scăderea ratelor****, indiferent prin ce metodă. Noi îi ascultăm ca la psiholog, iar apoi încercăm să identificăm soluția care să fie acceptabilă și pentru bancă. Așteptările oamenilor sunt mari, iar drumul a fost foarte lung. În primii ani ai CSALB* ***oamenii nu cunoșteau nici ce clauze contractuale au*** *sau nu știau că graficul inițial se schimba la 3 luni sau la 6 luni, în funcție de evoluția dobânzii variabile. Acum vin consumatori cu lecțiile învățate, știu ce să ceară, știu ce au în contract, iar acest lucru reprezintă un mare pas înainte. Astfel, soluțiile pe care noi le agreăm sunt asumate de către consumator, din simplul fapt că își cunoaște contractul și înțelege ce primește sau ce nu poate obține. Negocierea din cadrul CSALB nu poate fi replicată în instanța de judecată, dar poate aduce* ***beneficii reale pentru consumatori****. De exemplu, consumatorul poate veni cu un plan de redresare propriu, în care își revizuiește unele cheltuieli, iar în urma acestor calcule poate spune că suma care i-a rămas pentru rata este de 1.000 sau 1.500 de lei. Șansele ca banca să accepte această soluție sunt mari, dar există și o limită a negocierii. Când consumatorul dorește prea mult, se poate rupe echilibrul.*

Sunt și ***cazuri când consumatorii au pierdut în instanță*** *și au venit apoi către CSALB. Chiar și atunci s-a găsit o soluție pentru consumatorul respectiv. Cele mai multe cazuri vin din partea consumatorilor care au probleme sau le anticipează pentru perioada următoare, precum și situația consumatorilor care au început un proces împotriva băncii, dar ajung să îl stingă după ce găsesc o rezolvare amiabilă, prin conciliere.* ***Recomand băncilor*** *să asigure, cel puțin în această perioadă, comunicarea față-în-față cu consumatorii care li se adresează. Și să dea dovadă de flexibilitate în ceea ce privește așteptările clienților. Soluțiile pe care le oferă trebuie să fie un ajutor real, nu să fie propuse doar de dragul de a fi propuse."*

***

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).