Ce așteaptă românii de la bănci: rate corecte, empatie și transparență

9 octombrie, București. În vremuri nesigure, cu un război la graniță, inflație și dobânzi încă destul de ridicate, băncile trebuie să arate simplitate în comunicare și înțelegere pentru consumatori. Pe de altă parte, consumatorii trebuie să se adapteze la digitalizare și să-și ferească propriile conturi de frauda bancară. În viitorul apropiat, tot ce poate face clientul singur în relație cu banca va deveni digital. Această independență a consumatorilor în relație cu accesarea produselor și serviciilor financiare vine cu riscul fraudelor bancare. Care sunt recomandările și strategia pe care instituțiile financiare le folosesc în lupta cu fraudele sunt printre temele discutate în podcastul găzduit de **Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB).**

În al 9-lea episod din ***#PodcasturileCSALB*** sunt invitați ***Eleni Skoura, vicepreședinte ING România*** și ***Mihai Tănăsescu, conciliator CSALB și avocat***, într-o discuție moderată de ***Irina Chițu, manager Finzoom.ro și analist financiar.***

| PODCAST CSALB | https://youtu.be/Q6yirDqaiuc

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.*

---

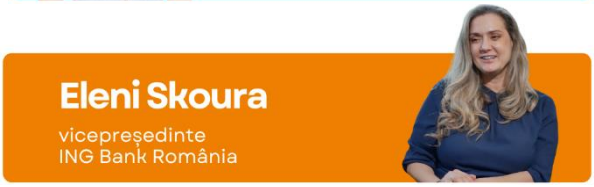
*„**Ce așteaptă oamenii de la bănci** în vremuri nesigure, când avem un război lângă România și multe provocări macroeconomice, este să aibă practici responsabile, să fie transparente și să ofere empatie. De aceea, băncile care arată simplitate în comunicare și respect față de consumatori vor avea de câștigat. Acest mediu volatil în care trăim de 10-15 ani nu este ceva nou. În fiecare an spunem că anul precedent a fost un an foarte rău și de fiecare dată se întâmplă ceva mai rău decât anticipam.*

*În ciuda greutăților, oamenii nu au intenții rele, nu vor să ia un împrumut și să nu-l mai ramburseze. În schimb, își doresc **să primească rate corecte**. Noi, băncile, niciodată nu vrem să acordăm un împrumut și apoi să le luăm casa celor care nu plătesc. Nu suntem o agenție imobiliară și chiar vrem ca oamenii să prospere! Era o vorbă care spunea că nimeni nu vrea mai mult decât bancherul tău să fii prosper. Pentru că și el are de câștigat din asta: când ai bani, poți să-ți rambursezi împrumutul sau să economisești.*

*Acum ne aflăm într-o **perioadă de tranziție la lumea digitală**. Relațiile cu banca vor rămâne fizice acolo unde contează interacțiunea umană, dar ceea ce clientul poate face singur, va deveni digital. Faptul că un client are opțiunea de a-și alege și administra singur produsele și serviciile bancare îl face să fie responsabil și încrezător. Noi am schimbat toate procesele și le-am făcut asistate digital pentru ca noua tehnologie să ajungă, cu ajutorul personalului nostru, și la cei care nu sunt nativ-digitali. Și pentru bancheri este mai simplu, iar oamenii nu mai trebuie să facă un drum în plus până la bancă.*

*Digitalizarea vine și cu **riscul fraudelor**. Colegii din divizia noastră de luptă cu frauda sunt profesioniști foarte buni, iar acești oameni parcă nu dorm! Lucrează non-stop! Am lansat geolocalizarea clienților prin platforma noastră de internet banking, nu în scopuri comerciale ca să facem reclamă magazinelor din mall-ul în care se află un client al băncii. Ci pentru a ne alerta dacă în numele clientului se fac tranzacții din alte țări, iar el apare localizat în București. Ceea ce consumatorii noștri trebuie să rețină este că banca nu le trimite niciodată linkuri pe care să le acceseze și nici nu le cere date personale."*

„În ultimii doi ani am văzut cum au crescut ratele dobânzilor și, de asemenea, ratele lunare. Cum au depășit consumatorii situația și cum ați folosit ajutorul oferit de CSALB?"



*„Aș îndrăzni să spun că în 99% dintre cazurile întâmpinate de **clienții noștri, am găsit soluții**: fie am schimbat datele de rambursare ale creditelor, am făcut restructurări, orice a fost necesar. Da, ratele au crescut! Da, inflația a fost foarte mare! Din fericire piața bancară din România nu are probleme structurale, iar consumatorii sunt mult mai educați. Ei obțin credite în moneda în care își iau salariul, știu când să ia un împrumut cu dobândă fixă sau dacă trebuie să își renegocieze creditele.*

***Prezența CSALB** este foarte importantă pentru piața bancară. Ne-a făcut, uneori, să luminăm colțurile pe care nu le vedeam. Ne-a oferit o nouă perspectivă! Personal, mă simt mândră ca profesionist bancar să lucrez pentru o piață care are acest Centru, care oferă acest tip de servicii consumatorilor. La început, un consumator ne întreba dacă CSALB este „ca o terapie de cuplu". Când CSALB s-a înființat în 2015 am simțit că trecem la nivelul următor și că devenim un pic vest-europeni. Pot să spun, nouă ani mai târziu, că a adus mult echilibru în relația consumator-bancă pentru că este acel ochi obiectiv de care aveam nevoie. Atunci când suntem într-un impas sau nu putem găsi un acord, încurajăm clienții să se adreseze CSALB. Conciliatorii sunt profesioniști cu foarte multă experiență, cererea se poate face online și este genial că serviciul CSALB este gratuit pentru persoanele fizice și la costuri foarte mici pentru firme. "*

*„**Acum 15 ani îți era frică să vorbești cu banca** după ce luai creditul. Banca era percepută ca un executor judecătoresc, care lua banii de la tine când și cum voia. Acum lucrurile s-au schimbat mult. Cred că banca este văzută de consumator mai mult ca un partener. La CSALB vin tot felul de oameni, de la intelectuali, la muncitori sau de la oameni de afaceri, la angajați. Așa cum ne adaptăm noi în funcție de omul din fața noastră, așa au început și băncile să o facă. Recent am observat că unii oameni, înainte de a obține un credit, își pun întrebarea: „Cum ar reacționa banca dacă i-aș solicita soluționarea amiabilă a unei probleme?" Acești oameni consultă statisticile, caută să afle care bănci sunt mai flexibile în negocierile din cadrul CSALB. Aceasta a devenit pentru unii consumatori **criteriul pentru care aleg o bancă** sau alta când solicită un împrumut.*

*Nouă, ca națiune, ca popor latin, ne place să contestăm. Oamenii vor să meargă în instanță ca să li se dea dreptate. Partea bună este că **un consumator poate veni la CSALB** înainte de a avea cu banca un litigiu în instanță, în timpul unui litigiu în instanță sau după o decizie a instanței. Recomand să aleagă primele două momente, pentru ca șansele lui în negocierea cu banca să crească."*

***

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).