Cum negociau românii cu băncile acum 10 ani și ce solicită azi?

25 martie, București. Luna aceasta se împlinesc 10 ani de la prima negociere dintre un consumator și o bancă în România, prin intermediul CSALB. De atunci, au avut loc peste 6.000 de negocieri în cadrul **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)**. Iată ce au cerut și ce au obținut primii consumatori.

Martie 2016. Primele două dosare de negociere cu banca

Dosar nr. 1: Mariana R. din București a fost primul consumator care a negociat cu o bancă în România, în luna martie 2016. Conciliator desemnat: Mihaela Budișteanu.

Ce scria consumatoarea în **cererea** sa: *În data de 19 mai 2015 am solicitat băncii să îmi modifice contractul de credit încheiat în anul 2007, conform OUG 50/2010. Banca a trimis un act adițional care modifica respectivul contract, dar a menținut un comision de administrare de 5 lei/lună pentru viitor. Solicit returnarea acestui comision încasat începând cu anul 2010 și până în prezent (în valoare de 47,5 lei/lună) și eliminarea lui din contract până la închiderea creditului.*

Hotărârea: Banca a acceptat restituirea a 50% din suma reprezentând comisionul de administrare din perioada 2010-2016, iar comisionul de administrare a creditului se reduce la 2 lei/lună până la sfârșitul contractului de credit.

Dosar nr. 2: Valentin N. din București a trimis a doua cerere transformată în dosar de negociere cu banca în cadrul CSALB, în luna martie, 2016. Conciliator desemnat: Valentin Cocean.

Ce scria consumatorul în **cererea** sa: *În 2006 am contractat un credit ipotecar, iar în 2010, după publicarea OUG 50, banca inițiază semnarea unui act adițional pentru eliminarea comisioanelor percepute abuziv. Cu toate acestea, în contract au fost păstrate mai multe comisioane. Unele au valoare zero, dar altele, așa cum este și cazul Comisionului de Monitorizare, au fost păstrate. Acest comision are valoarea de 74 de euro/lună și solicit băncii eliminarea lui din actul adițional, precum și returnarea tuturor sumelor reținute, cu plata dobânzilor penalizatoare, de la contractarea creditului, până acum. Valoarea despăgubirii solicitate este de 2.664 de euro.*

Hotărârea: Banca a acceptat încetarea perceperii comisionului de 74 de euro/lună începând cu data semnării actului adițional în care este prevăzută această modificare (ca urmare a procedurii de conciliere) și va restitui domnului Valentin N. contravaloarea comisionului de monitorizare perceput în baza contractului de credit din anul 2006, în sumă de 2.664 de euro.

Evoluția negocierilor, așa cum o văd conciliatorii din primele dosare

Mihaela Budișteanu, conciliator CSALB: „Observ două modificări principale în cei zece ani de conciliere în cadrul CSALB: în prezent vin tot mai multe cereri formulate de avocați, iar atitudinea băncilor s-a schimbat în bine față de perioada de început. Putem vorbi de un nou trend în care avocații își îndrumă clienții să caute o înțelegere amiabilă cu banca, înainte de chemarea în judecată. Și, de cele mai multe ori, nu se mai ajunge în fața unui judecător, deoarece părțile acceptă în majoritatea cazurilor soluțiile propuse de noi, conciliatorii CSALB. Avantajele față de instanță sunt importante: concilierile au puterea unei hotărâri judecătorești, procedura amiabilă durează doar câteva zile și este gratuită pentru consumatori. Practic, câștigă toată lumea: consumatorii, băncile, avocații, conciliatorii și chiar judecătorii, care se

degrevează de procese lungi care aglomerează instanțele. Dacă în instanță părțile sunt pe poziții antagonice, iar tendința băncilor este să se apere și să desființeze argumentele consumatorilor, la CSALB este în interesul părților să facă anumite concesii, deoarece în cadrul procedurii amiabile părțile au tendința să fie cooperante pentru a-și urmări interesul. Dacă la început băncile veneau la CSALB tot ca în fața unui judecător care analiza litera legii, acum au înțeles că ceea ce facem noi pune echitatea mai presus de lege. Astfel, băncile nu mai vin la CSALB să se apere, ci să ofere soluții pentru dificultățile prin care trec consumatorii."

Valentin Cocean, conciliator CSALB: „Primim și acum cereri care invocă Ordonanța 50/2010 pentru eliminarea unor comisioane pe care consumatorii le consideră abuzive. Aici aș observa o primă modificare în abordarea consumatorilor: dacă la început aceștia considerau că toate comisioanele din contracte sunt abuzive și trebuie eliminate, acum au o abordare mai realistă și se simte o creștere a nivelului de educație financiară, odată cu dispariția încrâncenării din trecut. Mi se pare că în prezent consumatorii vin la CSALB mai încrezători că problema lor se poate rezolva prin dialog, chiar dacă acum vorbim de mai multe negocieri pe sume mici. În urmă cu 10 ani se adresau CSALB mulți consumatori care întâmpinau situații grave, oameni care se aflau în situația de a nu mai putea plăti ratele. Acum, vedem multe negocieri pe chestiuni principiale, în care oamenii vin să discute cu banca în cazuri uzuale sau atunci când anticipează o situație de neplată.

O altă evoluție a acestor ani am observat-o în procedura de conciliere propriu-zisă. Aceasta a devenit mai suplă și simplificată, datorită aplicației informatice care a redus considerabil timpul de soluționare. Experiența acumulată "a uns roțile" între conciliatori și bănci, iar cele din urmă și-au îmbunătățit mult abordarea. Pentru că în procedura noastră interacțiunea umană contează foarte mult, este important ca echipele din bancă să se păstreze. Sunt bănci, de exemplu, unde colaborăm de 10 ani cu aceiași oameni, iar experiența acumulată contează foarte mult în simplificarea negocierilor."

Ce a însemnat negocierea cu banca pentru doi consumatori din București?

Marian Vlad, 44 de ani, București: „Pentru familia mea, soluția oferită în cadrul CSALB în anul 2025 a fost ca un nou început. Rata pe care o aveam la banca s-a redus la jumătate (de la 500 de lei lunar, la 260 de lei), după ce banca a șters din soldul rămas de achitat suma de 60 de mii de lei. Banca și echipa CSALB au colaborat pentru obținerea acestei soluții la care nu ne puteam gândi la început, când am depus cererea de conciliere. Din fericire, procedura a fost simplă și a durat doar 3 săptămâni, de la depunerea cererii pe site, până când am primit propunerea băncii. Am discutat doar telefonic și pe e-mail cu angajații Centrului și cu domnul conciliator Septimiu Stoica. Creditul care a fost renegociat cu banca îl contractasem în anul 2014, după ce m-am mutat cu familia în Bucuresti în anul 2013, mutarea survenind ca urmare a problemelor medicale ale unuia dintre copii, ce necesită și acum tratament de specialitate. Nu am înregistrat întârzieri la plata ratelor, însă cheltuielile foarte mari din ultimii ani ne-au determinat să solicităm băncii rediscutarea contractului. Din fericire, soluția găsită ne-a ușurat viața."

Ioana Rusu, 45 de ani, Bucureşti: „Am apelat la CSALB în anul 2022, într-un moment în care ratele au crescut simţitor din cauza indicelui ROBOR şi devenisem îngrijoraţi pentru viitorul familiei. La acel moment copiii noștri aveau 2 și 6 ani, salariile nu mai crescuseră de ani buni, iar în afară de creditul ipotecar aveam și un credit de nevoi personale, pentru mașină. Creditul ipotecar pe 25 de ani era pentru cumpărarea apartamentul nostru cu două camere, iar soluția obținută în

cadrul CSALB parcă ne-a întinerit cu 10 ani, exact perioada de rate pe care o mai aveam de achitat. Banca ne-a șters soldul care era de peste 20.000 de euro la acel moment, iar asta ne-a permis să achităm în avans și creditul pentru mașină. La aproape patru ani de la primirea deciziei rămânem recunoscători echipei CSALB și băncii care a înțeles situația noastră și a acceptat negocierea și soluția propusă de conciliator."

Alexandru Păunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în Colegiul de Coordonare al CSALB:

„Primii consumatori și primele bănci care au participat în negocierile din cadrul CSALB au marele merit de a fi avut încrederea că acest mecanism chiar funcționează, într-o perioadă în care neîncrederea era foarte pronunțată față de sistemul bancar. Înființarea CSALB (septembrie 2015, prin OG 38/2015), cu doar câteva luni înainte de primele negocieri (martie 2016,) deschidea un drum pe cât de nou și provocator, pe atât de necunoscut pentru cadrul instituțional din România. Privind retrospectiv, atât cererile, cât și soluțiile propuse în primele dosare par timide în comparație cu cele din prezent. Oamenii se adresau la început CSALB ca unei instanțe, argumentau cererea lor invocând legi și așteptau de la conciliatori să dea "sentințe" care să compenseze nemulțumirile lor față de bănci. Astăzi, consumatorii de produse și servicii financiare au la dispoziție, prin intermediul CSALB, un instrument facil de negociere, perfecționat an de an și, mai ales, o punte de dialog cu băncile. Singura dezamăgire a acestor ani este că modelul CSALB nu a fost replicat și în alte domenii, cum ar fi în domeniile utilităților, comunicațiilor, transporturilor, acolo unde consumatorii ar trebui să aibă platforme de soluționare amiabilă a nemulțumirilor pe care le au față de companiile active pe aceste piețe.

Pentru CSALB, începutul celui de-al 11 an de activitate operațională arată o continuare a trendului din anii anteriori. Termenul de soluționare rămâne la o medie de sub 2 săptămâni, față de cele 90 de zile recomandate în OG 38/2015, iar cele mai multe bănci din România acceptă să intre constant în conciliere cu consumatorii. La finalul primului trimestru vom depăși 900 de cereri înregistrate (670 adresate băncilor), din care s-au format până acum aproximativ 200 de dosare de negociere, iar 35 dintre acestea sunt dosare care au debutat în instanță, dar pe care părțile au convenit să le rezolve amiabil, în cadrul CSALB."

***

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 16 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).