

# Consumatorii și băncile se împacă în doar 25 de zile, de două ori mai repede decât în 2020 | Peste 90.000 Euro șterși din datoria unui consumator

Negocierile dintre consumatori și bănci s-au rezolvat în doar 25 de zile în anul 2022, fiind cea mai bună medie la înființarea **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)**. Acest lucru demonstrează disponibilitatea părților de a găsi rapid o soluție, prin compromis reciproc, dar și perfecționarea mecanismelor de conciliere prin scurtarea timpului de răspuns din partea băncilor și consumatorilor.

Deși timpul maxim de soluționare a unei negocieri în cadrul CSALB este de 90 de zile și poate depăși acest termen în cazul negocierilor mai complicate (potrivit OG nr.38/2015), în ultimii patru ani asistăm la scurtarea duratei medii în care se finalizează o conciliere. Astfel, în comparație cu anii 2019 și 2020, se ajunge de peste două ori mai repede la o soluție. 90% dintre cele 658 de negocieri dintre consumatori și bănci purtate anul trecut în cadrul CSALB s-au încheiat cu acceptarea de către ambele părți a soluțiilor propuse de conciliatorii Centrului.

**Cele mai rapide înțelegeri** au fost finalizate în 2022 într-o singură zi (10 cazuri), dar au existat și 13 negocieri mult mai dificile, care s-au încheiat după 150 de zile. Negocierile sunt gratuite pentru consumatori, iar decizia la care se ajunge (chiar într-un timp atât de scurt) are puterea unei

hotărâri în instanță.

Conciliatorii care au soluționat negocierile cel mai rapid sunt **Alexandru Ambrozie** (o medie de 12,4 zile), urmat de **Septimiu Stoica** (12,8 zile) și **Mihaela Budișteanu** (13,2 zile). Conciliatorii care au intermediat cele mai multe negocieri în 2022 sunt **Camelia Popa** (52 dosare de conciliere), **Roxana Mustățea** (51 dosare) și **Mihaela Budișteanu** (48 de dosare).

**Mihaela Budișteanu, conciliator CSALB și avocat:** „*Timpul de soluționare* scăzut ține de doi factori: de răspunsul rapid și consistent din partea băncilor și de o mai bună informare din partea unei categorii tot mai numeroase de consumatori. În timp ce unii consumatori știu mai bine ce vor, băncile pregătesc încă de la desemnarea conciliatorilor o primă ofertă. Acest punct de plecare scurtează mult timpul petrecut în conciliere față de anii trecuți când nu știam care este poziția băncii și așteptam zile sau chiar săptămâni până primeam un prim răspuns. Acum, negocierile încep repede, oferta preliminară are un timp de negociere și de îmbunătățire mai mare, iar șansele ca rezultatul să fie unul mai bun cresc.

În cele aproape 50 de negocieri pe care le-am intermediat anul trecut am observat diferite **abordări ale consumatorilor**: unii vin bine pregătiți, își cunosc contractul și cer lucruri concrete, precum diminuarea sau eliminarea unor comisioane. Alții solicită doar scăderea ratei, neștiind maniera în care se poate face acest lucru. Aici intervenim noi, analizăm contractul de credit și propunem soluții băncii pentru a reduce efortul de plată. Este important de menționat că **limitele în care băncile negociază** se înscriu în calcule economice foarte riguroase pe care banca le face pentru fiecare contract în parte. De aceea sunt bănci pentru care calitatea de bun-platnic poate fi un argument pozitiv în negociere, iar pentru altele calitatea de rău-platnic a unui consumator crește șansele unei împăcări, deoarece banca își dorește, tot ca urmare a unor calcule economice, diminuarea riscului de neplată.

**Atrag atenția asupra unor situații** în care consumatorii, din dorința de a obține cât mai mult, depășesc limitele unei negocieri în care ambele părți vor să câștige. De exemplu, a fost de curând un caz în care banca a eliminat comisioane, a acordat sumele cerute de consumator și a anulat penalitățile de întârziere în plata ratelor. Deși consumatorului i se dăduse satisfacție totală în privința pretențiilor inițiale, invocând argumente de ordin juridic și-a crescut solicitările peste limita de negociere a băncii. Ca urmare banca s-a retras din procedură, iar consumatorul a rămas fără beneficiile obținute în prima fază a negocierilor.”

### **Peste 90 mii de euro șterși de bancă din soldul unui credit**

În cadrul CSALB o bancă a acceptat să șteargă **446.000 de lei din soldul creditului unui consumator**, cu condiția ca cei doi codebitori să achite suma de 800.000 de lei și să încheie, astfel, un credit contractat în 2007.

**Alina Radu, conciliator CSALB și avocat:** „Este un caz unic nu doar prin sumele implicate, ci și prin efortul făcut de ambele părți să ajungă la un compromis.

**Consumatorul a solicitat** concilierea deoarece făcuse mai multe restructurări ale acestui împrumut și nu reușise să respecte termenele de rambursare. Practic, nu mai putea plăti ratele mari la care se angajase.

Scenariul pe care l-a propus consumatorul era ca banca să reducă soldul de la 1,2 milioane de lei la 960 de mii de lei, iar datoria rămasă să fie achitată în următorii zece ani. **Scenariul inițial cu care venise banca în conciliere** era să prelungească doar cu câteva luni termenul de plată și să nu acorde niciun discount, ținând cont că pentru acest împrumut începuseră deja procedurile de executare. De aici au început negocierile care au durat 165 de zile și în care am purtat peste 10 runde de negocieri.

**Particularitatea cazului** nu este doar reducerea oferită de

bancă, ci și efortul și resursele angajate de consumator. Pot spune că în negociere am ajuns la mijloc: am obținut un termen scurt de plată pentru cei 800 de mii de lei, așa cum își dorea banca și o reducere consistentă a soldului, de peste 400 de mii de lei, așa cum își dorea consumatorul. Din fericire, consumatorul a reușit să obțină un alt împrumut, de la o altă bancă, și a achitat suma de 800 de mii de lei integral, așa cum solicitase banca. A fost unul dintre puținele cazuri în care ambele părți au făcut compromisuri serioase și au implicat eforturi financiare mari.”

**Alexandru Păunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în Colegiul de Coordonare al CSALB:** „Cazul soluționat în cadrul CSALB, în care regăsim o sumă importantă ștearsă de o bancă din soldul unui consumator, arată două lucruri: în primul rând faptul că băncile sunt deschise la negocieri cu toate categoriile de consumatori, deoarece inclusiv cei care au o situație financiară bună pot avea dificultăți în a-și achita datoriile. În al doilea rând, cazul arată o realitate economică în care avertismentul nostru privind amânarea achiziționării unui credit ipotecar într-o perioadă a dobânzilor ridicate are relevanță în funcție de tipologia de consumatori: pentru cei cu posibilități financiare limitate decizia unui împrumut ar putea fi riscantă în raport cu propria situație. Nu la fel stau lucrurile pentru cei care iau împrumuturi pentru investiții sau care au un nivel al veniturilor ridicat.

Din moment ce unii oameni sunt eligibili pentru a obține o finanțare care să le permită achitarea a 800 de mii de lei pentru a închide un alt credit, contractarea unui nou împrumut va crea mai puține dificultăți în cazul lor, chiar dacă vorbim în prezent de dobânzi mari și de condiții macroeconomice dificile.

Pentru consumatorii cu venituri medii, însă, orice 100 de lei în plus la rată contează. Deși ROBOR a scăzut, iar inflația pare că urmează un trend descendent, contextul ne îndeamnă să

*fim precauți, cel puțin anul acesta. Decât să iei un credit acum, la o dobândă mare și să te gândești că această dobândă se poate reduce într-un viitor greu previzibil, ar putea fi o variantă mai avantajoasă în acest moment să economisești la bancă sumele aferente ratelor pentru achiziția pe care o dorești. În acest fel exersezi și ușurința sau dificultatea, după caz, cu care vei achita ratele în viitorul apropiat, îți formezi o disciplină de economisire și de rambursare a unui împrumut și câștigi atât un avans mai consistent pentru creditul dorit, cât și siguranță în această perioadă de incertitudini.*

*Nu este deloc șocantă (așa cum au catalogat-o unele publicații media) recomandarea la cumpătare, la prudență și la analiză temeinică înaintea contractării unui împrumut pentru o perioadă îndelungată! Mai ales că această recomandare vine într-un moment de imprevizibilitate financiară, iar istoria ultimilor 15 ani ne arată că tot ce s-a petrecut pe plan internațional a fost resimțit puternic și de consumatorii români: începând cu criza financiară din 2008-2009, continuând cu dificultățile generate de aprecierea francului elvețian din 2015 și, în final, cu criza sanitară din 2020 și cu creșterile semnificative de prețuri generate în principal de războiul de la granițele noastre, aflat în plină desfășurare.”*

**În primele două luni ale acestui an** au fost înregistrate **550 de cereri de negociere** (355 adresate băncilor și 195 pentru IFN-uri), din care s-au format **130 dosare de conciliere** (128 în raport cu băncile și 2 în raport cu IFN-urile). Alte 75 de cereri au fost **soluționate direct** de către părți, după sesizarea CSALB (25 cu băncile și 50 cu IFN-urile).

### **Educație financiară proactivă**

Începând cu acest an CSALB a adoptat o strategie proactivă în relația cu consumatorii, pentru informarea acestora pe teme de educație financiară. Astfel, cei care consimt prin intermediul unor formulare completate în platformele social media să fie

contactați de CSALB, primesc informații suplimentare prin telefon—**sunt sunați de operatorii din call-centerul CSALB**—și prin email. Numai în luna februarie au fost contactați peste 370 de consumatori cărora li s-au dat informații despre modul în care își pot rezolva problemele apărute în contractele pe care le au cu băncile și IFN-urile.

**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](http://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).