

## CSALB: Creditele 'Prima Casa' si cele acordate de Bancile pentru Locuinte nu au sanse de a fi negociate cu bancile

**Radierile din Biroul de Credite, creditele cesionate de banci catre entitati care sunt non-financiare, creditele care sunt acordate prin Programul Prima Casa si creditele acordate de Bancile pentru Locuinte nu au sanse de a fi negociate cu bancile, a declarat, joi, Alexandru Paunescu, presedinte al Colegiului de Coordonare al Centrului de Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB), într-o conferinta de presa.**

"În noiembrie sau în decembrie am facut un comunicat pentru consumatori în care am explicat de ce anumite cereri pe care le transmit la Centru pentru Solutionare Alternativa a Litigiilor nu pot sa fie acceptate pentru banci obiectiv vorbind. Și aici avem cele patru mari categorii de cereri care priveau credite acordate pentru Programul guvernamental Prima Casa. E o lege speciala care spune exact care sunt costurile, ce nu se poate negocia si cam nimic nu e negociabil pentru ca e un program guvernamental. Marja de negociere din partea bancii este practic inexistentă si atunci ori înregistram un refuz de a intra în procedura de solutionare efectiva, ori presupunând ca o banca ar intra în procedura de solutionare alternativa nu prea vad ce s-ar negocia si atunci este posibil sa se soldeze întreaga procedura de solutionare alternativa cu încheiere, adica cu o situatie în care cele doua parti nu se înțeleg", a spus Alexandru Paunescu.

Nici în cazul solicitarilor referitoare la creditele acordate de bancile pentru locuinte CSALB nu vede un loc negociere între consumator si banci pentru ca este vorba de o lege speciala.

A treia categorie este legata de cesiunile de creanta. Cât timp cesiunile de creanta s-au facut catre un cesionar institutie financiara autorizata, reglementata de BNR, institutia este abilitata sa solutioneze o eventuala cerere primita cu acest obiect. În cazul unui cesionar de creanta care este institutie financiar bancara atunci sunt depasite atributiile CSALB.

"De asemenea, am înregistrat cereri privind radierea din Biroul de Credit. Aici lucrurile sunt iarasi destul de clare. Ajungi la Biroul de credit într-o anumita situatie. Poti fi radiat din Biroul de Credit înainte de perioada de 4 ani de zile cât practic ai înregistrarea unei întârzieri de plata. Nu se poate radia din Biroul de Credit decât o înregistrare facuta eronat. Ceea ce se întâmpla în cazuri destul de rare. Daca nu, indiferent de câte anunturi s-au facut, de câte firme specializate, sa spun asa, în radieri din biroul de credit s-ar fi anuntat ca exista pe piata, este imposibil. Exista o lege", a spus Alexandru Paunescu.

El a afirmat ca în 2019 au fost înregistrate la CSALB 2.117 cereri din partea consumatorilor, reprezentând o crestere cu 65% în comparatie cu anul precedent (1.772 cereri pentru banci si 345 cereri pentru IFN-uri) si de peste 4 ori mai multe fata de anul 2017.

Dintre acestea, bancile au acceptat sa intre în negociere în aproape 900 de cazuri (664 de cazuri în cadrul CSALB si 207 de negocieri directe, dupa ce cazul a fost sesizat de Centru).

Suma rezultata din aceste negocieri în anul 2019 este de 1,25 milioane de euro, aproape la fel de mare cât valoarea beneficiilor din primii trei ani de activitate ai CSALB. În 18% dintre cazurile solutionate la CSALB beneficiile acordate consumatorilor depasesc 5.000 de euro si au fost obtinute prin reduceri sau stergeri integrale de sold, scaderea comisiunelor sau a dobânzilor si/sau restituirea unor sume încasate în trecut.

Cea mai mare pondere, de 43%, o au cazurile în care beneficiile acordate sunt între 1.000 si 5.000 de euro.

Recordul în lei înregistrat de CSALB îl reprezinta stergerea sumei de 298.000 de lei pentru un consumator din

Bucuresti. Recordul în franci elvetieni îl reprezinta stergerea datoriei de 52.000 franci elvetieni pentru un consumator din Oradea, iar recordul în euro, stergerea a 44.600 euro din soldul unui consumator din Maramures.

Potrivit lui Paunescu, chiar daca reprezinta cele mai importante reduceri din punct de vedere valoric, cazurile sociale nu însumeaza un procent semnificativ din numarul total de situatii solutionate în cadrul CSALB.

În comparatie cu bancile, conform datelor CSALB IFN-urile nu au înteles la fel de bine beneficiile concilierii, iar din cele 345 de cereri adresate IFN-urilor prin intermediul CSALB, 193 au fost clasate si doar 45 si-au gasit o rezolvare.

Dintre cererile clasate de banci în anul 2019, aproximativ 400 de cereri au fost respinse din motive nejustificate, iar alte 310 cereri au fost clasate din motive obiective (existenta legislatiei speciale cu privire la Biroul de Credit sau la credite de tip Prima Casa).

Consumatorii care se adreseaza CSALB vor sa vada, în primul rând, ca banca/IFN-ul a analizat problemele lor si ca institutiile financiare sunt dispuse sa le explice anumite detalii neclare din contract, sa fie deschise si transparente, chiar daca unele dintre concesiile pe care acestea le fac în cadrul procedurilor de conciliere nu modifica radical termenii contractului.

Cea mai frecventa nemultumire a consumatorilor este clasarea cererilor fara o justificare clara din partea bancii. Multi dintre ei nu au solicitari mari din punct de vedere valoric, dar asteapta ca bancile/IFN-urile sa îi trateze cu atentie cuvenita si sa comunice cu ei, prin intermediul conciliatorilor, de pe pozitii de echitate, încercând sa identifice solutii viabile problemelor lor.

CSALB recomanda consumatorilor care invoca situatii medicale pentru chemarea bancii/IFN-ului în conciliere, sa demonstreze cu documente situatia respectiva, luând în calcul faptul ca o problema medicala nu reprezinta a priori o conditie a acceptarii cererii de catre banca.