

Către:

CAMERA DEPUTAȚILOR

În atenția Comisiei Buget-Finanțe-Bănci

BANCA NAȚIONALĂ A ROMÂNIEI

Spre știința Dlui. Guvernator al Băncii Naționale a României – Dl. Mugur Isărescu

03.09.2015

Stimate domnule **Președinte Viorel Ștefan,**

- **Asociația Utilizatorilor Români de Servicii Financiare, cu sediul în Splaiul Independenței nr. 56B, ap.1, sector 5, București, reprezentată de Alin Eugen Iacob - Președinte al Consiliului Director și de Alexandra Burada, avocat, în calitate de mandatară a aproximativ 1.500 de membri cu credite în CHF în procesul de negociere inițiat la data de 17.03.2015 cu 7 bănci comerciale de în România ce dețin portofolii semnificative de credite în CHF;**

- **Cătălin Voivozeanu, în calitate de mandatar a aproximativ 1.500 de persoane cu credite în CHF în procesul de negociere inițiat la data de 17.03.2015 cu 7 bănci comerciale de în România ce dețin portofolii semnificative de credite în CHF, precum și în calitate de inițiator și lider de opinie a unui grup de peste 23.000 de cetățeni – Grupul Clienților cu Credite în CHF- constituit în cadrul unei rețele de socializare,,**

- **Andreea Cristoforidis, în calitate de membru A.U.R.S.F. și de participantă la procesul de negociere inițiat la data de 17.03.2015 cu 7 bănci comerciale de în România ce dețin portofolii semnificative de credite în CHF, precum și în calitate de inițiator și lider de opinie a unui grup de peste 23.000 de cetățeni – Grupul Clienților cu Credite în CHF- constituit în cadrul unei rețele de socializare,**

Vă adresăm prezentul

MEMORIU

Prin care dorim:

- să vă informăm cu privire la rezultatele negocierii ce a avut loc între consumatori și principalele 7 bănci comerciale care au acordat credite în CHF, proces de negociere gestionat de către ASOCIAȚIA UTILIZATORILOR ROMÂNI DE SERVICII FINANCIARE alături de reprezentanții unui grup semnificativ de consumatori

și

- să vă solicităm susținerea pentru adoptarea unei măsuri legislative urgente care să atenueze o parte dintre efectele nocive ale aprecierii semnificative a monedei străine față de moneda națională, pe scurt, O LEGE A CONVERSIEI CREDITELOR DIN VALUTELE CARE S-AU APRECIAT SEMNIFICATIV ÎN LEI, soluție ce apare ca fiind, în acest moment, ultima șansă pentru majoritatea cetățenilor creditați în franci elvețieni de a-și mai putea plăti datoriile la bănci.

Astfel, în luna martie a anului 2015, am răspuns apelului lansat de un grup important de consumatori cu credite în CHF și, în condițiile în care mai mulți importanți reprezentanți ai diverselor instituții ale statului (Parlament, BNR, etc) au apreciat, prin luări de poziții publice, că unica posibilitate de rezolvare este ca băncile și consumatorii să se întâlnească și să analizeze modalitatea prin care băncile sunt dispuse să își asume "împărțirea poverii" cu debitorul, am pornit un demers unic de reprezentare a unui grup de aproximativ 1.500 consumatori, deveniți membri ai asociației, într-un proces de negociere cu 7 bănci comerciale din România care au acordat majoritatea creditelor în CHF (RAIFFEISEN BANK SA, VOLKSBANK ROMÂNIA S.A., PIRAEUS BANK ROMÂNIA S.A., CREDIT EUROPE BANK S.A., BANCA ROMÂNEASCĂ S.A., OTP BANK ROMÂNIA S.A., BANCPOST S.A.).

Acest demers a fost inițiat la data de 17.03.2015 și a încetat formal la data de 30.06.2015. Ulterior acestei date au fost continuate discuțiile pentru identificarea unor soluții cu două bănci, care ne-au invitat pentru a ne consulta în legătură cu produsele pe care le-au gândit pentru a rezolva problemele debitorilor, respectiv OTP BANK ROMÂNIA S.A. și BANCPOST S.A.

Eforturile depuse pentru rezolvarea amiabilă a situației dificile cu care se confruntă clienții băncilor care au acordat credite în CHF și pentru împărțirea poverii între creditori și debitori, nu au avut rezultatul scontat.

Băncile, în general, s-au dovedit inflexibile, și nu au venit în întâmpinarea solicitărilor clienților cu nicio soluție nouă - fie din cele avansate de echipa de negociere, fie proprii. Deși am venit cu numeroase propuneri concrete, niciun argument invocat de noi în cadrul discuțiilor și demonstrat cu calcule și simulări nu a fost acceptat de către instituțiile financiare.

Băncile au demonstrat și cu această ocazie atitudinea rigidă cu care și-au obișnuit clientela, precum și lipsa de interes pentru remedierea unor consecințe negative ale propriilor acțiuni, respectiv promovarea și acordarea unui produs extrem de riscant, cum a fost creditul în CHF.

Până la data de 30 iunie, băncile au promovat și menținut propriile pseudo-soluții pe care le-au adoptat imediat după explozia cursului CHF din ianuarie 2015, soluții care în opinia noastră reprezintă doar o tactică de imagine și nicidecum nu sunt de natură a reprezenta o rezolvare pe termen lung în interesul consumatorilor (acestea constau în reducerea dobânzii pe o perioadă limitată, reducere ne semnificativă prin comparație cu efectele aprecierii cursului francului elvețian, rescadentări și reeșalonări ale ratelor de credit pe termen scurt și mediu, care la expirarea perioadei de restructurare sunt urmate de majorări semnificative ale costului creditului).

În acest moment, din punctul nostru de vedere, doar una dintre cele șapte bănci (Banca Transilvania pentru clientii Volksbank România S.A.) a decis să implementeze o soluție de scădere semnificativă a ratelor, realizată printr-un discount de 22,5% din soldul creditului și restituirea comisionului de risc/administrare. OTP Bank România S.A. și BANCPOST S.A. sunt în curs de a-și asuma responsabilitatea împărțirii poverii reprezentate de acest produs „toxic” pentru populație, condițiile de realizare fiind însă, la momentul actual, încă în faza de elaborare și definire a elementelor concrete (dobânzi aplicabile după conversie, draft de contract de credit după conversie, discount – una dintre bănci, etc). Restul băncilor nu au înțeles să facă niciun pas concret în întâmpinarea solicitărilor debitorilor de reducere semnificativă a ratelor lunare.

Este adevărat că și Raiffeisen Bank a venit cu unele soluții de diminuare a ratelor pe termen lung pentru debitori, însă în majoritatea cazurilor reducerile de rată ulterioare conversiei s-au plasat sub 10%, ceea ce în contextul marjelor de dobândă foarte mari percepute de bancă de la momentul acordării creditelor și până în prezent apreciem că nu ar fi de niciun ajutor debitorilor, în condițiile unei conversii în lei. Foarte important de reținut este faptul că **soluțiile propuse de Raiffeisen Bank nu adresează ajutorarea debitorilor ca urmare a aprecierii CHF, ci au fost soluții "la îndemână", care constau de fapt în diminuarea unor marje extrem de ridicate, practicate încă de la început sau rezultate din acordarea unor restructurări (marje care depășesc și 9 pp).** Oferta îmbrăcată de Raiffeisen Bank drept un ajutor pentru debitor este, în fapt, doar o ajustare a prevederilor comerciale la nivelul celor practicate în prezent de celelalte bănci, nesituându-se în zona de reparație a prejudiciului adus clienților săi prin recomandarea acestui produs toxic. Dorim, în context, să menționăm și faptul că, **la momentul acordării creditelor,**

Raiffeisen Bank promovează prin propriile pliante de prezentare a produsului, stabilitatea economiei elveteiene și a monedei acestei țări – vezi pliant atașat.

De asemenea, **și la nivel de atitudine, multe bănci s-au dovedit a fi extrem de refractare.** De exemplu, **la prima sesiune de negocieri** programată a avea loc la sediul ANPC la începutul lunii aprilie, conform invitației transmise de noi, **nu s-a prezentat niciuna din băncile invitate;** iar **cu mai multe bănci** (PIRAEUS BANK ROMANIA S.A, OTP BANK ROMANIA S.A și BANCPOST S.A, **prima întâlnire a avut loc la peste 2 luni de la inițierea demersului,** după multiple insistențe din partea Echipei de negociere, materializate prin adrese scrise, email-uri și chiar reclamații.

Alte bănci (Banca Românească, Credit Europe Bank), deși s-au întâlnit cu noi cu o întârziere mai mică – la 5 săptămâni de la lansarea invitației, adică finalul lunii aprilie - nu au dat ulterior niciun semn că au înțeles să vină în întâmpinarea problemelor cu care se confruntă debitorii cu credite în CHF, cu toate că noi le-am trimis emailuri și i-am contactat telefonic, atrăgându-le atenția că timpul trece și situația celor cu credite în CHF devine tot mai grea.

Considerăm important să menționăm că, cu excepția Băncii Transilvania pentru clienții Volksbank România S.A., **toate celelalte bănci ne-au solicitat prezentarea procurilor de la consumatori în formă autentică sau în copie certificată, aceasta fiind o condiție prealabilă obligatorie în vederea stabilirii întâlnirilor.**

În plus, cu doar două excepții, toate întâlnirile au avut loc la nivel de director și nu de conducere executivă a Băncii (excepțiile fiind reprezentate de Banca Transilvania și OTP Bank România).

În cadrul întâlnirilor pe care le-am avut cu băncile am susținut cu argumente, atât economico-financiare, cât și juridice, că acesta este momentul în care banca trebuie să vină în întâmpinarea partenerilor săi contractuali, **CLIEȚII SĂI** și să preia o parte din povara acestora, de preferat printr-o împărțire cât mai echitabilă a prejudiciului cauzat de acțiunile și deciziile manageriale ale băncii.

Solicitările noastre au fost decente, cererea noastră urmărind un obiectiv unic și anume o reducere semnificativă a ratei lunare, ce urma să fie obținută prin oricare din metodele de mai jos, aplicate singular sau cumulativ:

- reducerea dobânzii aplicabile;
- eliminarea/reducerea comisioanelor aplicabile;
- conversia în lei a soldului rămas al creditului concomitent cu aplicarea unei reduceri substanțiale la noul sold rezultat în urma reconversiei.

Așa cum se poate constata, **nu am impus partenerilor noștri de discuție, dar și de negociere, un tipar, lăsând acestora posibilitatea de a-și construi o ofertă adaptabilă politicii băncii**, ce putea fi pusă și în practică. Prin aceasta, considerăm că **am dat dovadă de flexibilitate, atitudine care ar fi trebuit, cel puțin în teorie, să readucă clienții "de la tribunal la ghișeu", imperativ asumat de noi în mod public, încă de la început.**

În relația cu fiecare bancă în parte, rezultatul acestui proces de negociere este următorul:

- O singură bancă a returnat consumatorilor comisioane de risc/de administrare percepute în mod abuziv și a făcut o ofertă de discount la soldul creditului (**Banca Transilvania, pentru clienții Volksbank**).
- **OTP Bank România SA** a continuat discuțiile cu Echipa de negociere chiar și după expirarea termenului asumat de noi inițial, asumându-și întârzierea debutului negocierilor din cauza amânărilor la care ne-a supus. În conformitate cu cele comunicate de reprezentanții instituției de credit la întâlnirea ce a avut loc la finalul lunii august, banca este în curs de pregătire a unei oferte care va privi tot portofoliul de clienți în CHF și care va presupune, conform informațiilor preliminare oferite de conducerea băncii, și o diminuare de rată cuprinsă între 14 și 30%. Vor exista însă diferențieri destul de importante între clienți și nu știm exact dacă discountul va fi preponderent spre 14% (care nu acoperă, în majoritatea cazurilor, nici dobânda încasată abuziv de bancă) sau mai mult spre 31%, pentru ca modalitatea de acordare a reducerilor nu este încă, de transparentă. În cadrul întâlnirii pe care am avut-o cu reprezentanții OTP Bank România SA la data de 27.08.2015, le-am împărtășit acestora opinia noastră că oferta prezumat a fi lansată la mijlocul lunii octombrie trebuie să fie bazată pe criterii transparente, care să nu genereze potențiale interpretări subiective și discriminări.
- **Bancpost S.A.** nu a venit cu nicio ofertă până la sfârșitul lunii iunie, ci doar cu o analiză a portofoliului de clienți reprezentați de noi. Însă la finalul lunii august, am fost contactați pentru a ni se explica, la nivel general, principiile pe care ar urma să se bazeze soluția gândită de bancă, soluție care ar urma să reducă, în medie, ratele plătite de consumatori înainte de conversie. Și aici vor exista diferențieri între consumatori, unii urmând să beneficieze de reduceri mai substanțiale, iar alții de reduceri mai puțin semnificative. Soluția se bazează pe oferirea unei perioade de 3 ani de dobândă fixă, la un nivel de 1,5%, iar în anii rămași până la sfârșitul perioadei de creditare dobânda va fi variabilă, formată din ROBOR la 3 luni plus o marjă fixă, care va fi diferită pentru fiecare client în parte, în funcție de dobânda percepută

anterior și de tipul creditului (conform reprezentanților băncii, marja va fi cuprinsă între 3% și 4,6%). Aspectul negativ al acestei oferte este faptul că în lipsa unui discount la soldul creditului, consumatorii păstrează un grad ridicat de vulnerabilitate, având în vedere reducerea dramatică a valorii proprietății cu care au garantat creditul.

- **Raiffeisen Bank** ne-a pus la dispoziție simulări individuale de conversie a creditului în lei pentru o parte dintre clienții reprezentați, care presupun o reducere a ratelor consumatorilor pentru toată perioada de existență a creditului, reducere care diferă de la caz la caz, fiind în multe cazuri mai degrabă simbolică (cuprinsă între 5 și 10%). Aceasta ofertă este însă una standard, prestabilită unilateral de bancă înainte de începerea negocierii, nicidecum o repliere pe nevoile consumatorilor sesizate în timpul procesului de negociere sau pe o recunoaștere a responsabilității în ceea ce privește toxicitatea produsului de creditare propus spre vânzare clienților băncii.

Astfel, în loc să propună o soluție cu adevărat adaptată nevoilor clienților, banca a ales să mascheze sub forma ajutorului corectarea propriei politici comerciale astfel încât să intre într-o zonă de normalitate a pieței: reducerea costului creditului, care este printre cele mai mari din piață (plasat aproape în toate cazurile peste 7-8%, dacă luăm în considerare marja fixă de dobândă, precum și comisioanele de administrare existente în unele contracte de credit), prin aducerea lui într-o zonă de competitivitate, inclusiv prin eliminarea comisionului lunar/anual de administrare. Echipa de Negociere a sesizat băncii aceste aspecte și a înaintat propuneri pertinente, bazate pe cazuistica băncii, pentru o reconfigurare a ofertei, astfel încât să reflecte spiritul negocierii.

Banca nu răspuns însă pozitiv la solicitarea Echipei de Negociere în ceea ce privește aplicarea soluțiilor propuse de noi pentru a obține o reducere semnificativă a ratei lunare, pentru toți consumatorii reprezentați, în conformitate cu mandatul primit.

Este demn de menționat că această bancă nu și-a asumat în nicio etapă a negocierii responsabilitatea creditării în CHF și nici nu admite că soluțiile pe care le oferă adresează un produs toxic ci dimpotrivă, adresează individual și insuficient nevoile temporare ale clienților săi.

Pe lângă cele amintite anterior, vă aducem la cunoștință faptul că în cadrul întâlnirilor avute, reprezentanții băncii și-au exprimat opinia că este "remarcabil" faptul că echipa noastră de negociere s-a întâlnit cu directorii băncii, aceasta fiind, de fapt, valoarea adăugată a discuțiilor noastre. Este foarte posibil ca această atitudine de superioritate să se transmită și reprezentanților băncii de la nivel teritorial în discuțiile purtate cu clienții, la nivel individual.

- **Credit Europe Bank** ne-a comunicat că nu are în vedere oferirea de soluții de restructurare/conversie a creditelor, cu acordarea de facilități pentru consumatori,

decât în situația prezentării de documente de venit și a documentelor ce atestă starea de sănătate sau alte situații speciale, din care să reiasă dificultăți majore în ceea ce privește posibilitatea de plată a ratelor lunare. De asemenea, ținem să subliniem că această bancă a refuzat până și semnarea Procesului verbal de finalizare a Negocierii și minutele aferente discuțiilor.

- **Banca Românească S.A și Piraeus Bank România** nu au venit cu nicio ofertă, chiar și soluțiile individuale pe termen scurt oferite de aceștia fiind lipsite de atractivitate pentru consumator. **Piraeus Bank România** a refuzat de asemenea semnarea Procesului verbal de finalizare a Procesului de Negociere și minutele aferente discuțiilor. În plus, reprezentanții Piraeus Bank au tratat demersul nostru într-un mod extrem de neserios, chiar sfidător. După ce ne-au informat, în mai multe rânduri, pe parcursul lunii iunie a.c., că au pregătit oferte pentru majoritatea clienților reprezentați, pe care ni le vor pune în cel mai scurt timp la dispoziție pentru a le putea analiza, în data de 1 iulie, la doar câteva ore de la expirarea formală a mandatelor primite de la consumatori ne-au transmis, cu mult regret, că având în vedere acest aspect – pe care li l-am subliniat chiar noi în repetate rânduri se văd puși în imposibilitatea de a ne comunica ofertele aferente consumatorilor reprezentați. Oferte care, din informațiile noastre, nu au fost prezentate nici până acum clienților bancii.

Una din cele mai îngrijorătoare concluzii pe care le-am desprins odată cu participarea la acest demers, este aceea că **ne-am dat seama cât de dificilă, dacă nu practic imposibilă, este comunicarea unui consumator obișnuit cu banca.** Dacă o Echipă de negociere, formată din oameni cu cunoștințe financiare și juridice avansate, a avut parte de acest tratament din partea băncilor și a fost obligată să facă eforturi supraomenești chiar și pentru a stabili o întâlnire, nici nu dorim să ne imaginăm prin ce poate trece un cetățean obișnuit în încercarea de a-și cere drepturile sau măcar de a obține informații în virtutea drepturilor sale contractuale în relația cu Banca.

Acum, la finalizarea acestui proces de negociere, **credem cu tărie că o măsură legislativă este unica soluție de rezolvare a acestei probleme pentru toți consumatorii, având în vedere lipsa de cooperare a majorității băncilor comerciale care au oferit credite în CHF.**

În forma ajustată de noi și pe care vă rugăm să o regăsiți în atașament, considerăm că proiectul de lege pentru care am depus amendamente la Ministerul Finanțelor Publice este unul care ar aduce avantaje tuturor părților implicate.

Românii creditați în franci elvețieni sau în alte valute care s-au apreciat semnificativ față de leu au nevoie de o măsură globală care să îi protejeze și care să reazeze pe o linie de normalitate relația cu banca, fără a mai fi expuși la efectele unui risc valutar pe care nici nu îl înțeleg și pe care nici nu îl pot controla.

Majoritatea împrumutaților sunt cei care contribuie sau ar trebui să contribuie în mod activ la creșterea economică a României, dar în prezent, aceștia nu contribuie decât la bunăstarea băncilor, fiind binecunoscut faptul că cea mai mare parte a veniturilor acestor oameni sunt direcționate către achitarea ratelor, în detrimentul consumului de orice natură. Fără ajutorul decidenților din mediul politic, este foarte posibil ca dramele cu care se confruntă deja mulți dintre debitori să se acutizeze și numărul cazurilor dramatice să se multiplice semnificativ.

Având în vedere cele prezentate, vă solicităm respectuos să susțineți adoptarea cu maximă urgență a proiectului de lege menționat, ținând seama și de amendamentele noastre.

În final, dorim să vă asigurăm de tot sprijinul nostru în situația în care veți dori să implementați acest proiect sau să identificați orice altă soluție reală de remediere a acestei probleme - cum ar fi, de exemplu, proiectele de lege aflate în dezbateră Comisiei Buget-Finanțe-Bănci din Camera Deputaților încă din primăvara anului 2014 (și ne referim în special la PLx 345/2014), precum și să ne reafirmăm angajamentul de a ne implica, până la capăt, pentru a restabili firescul relației dintre consumatori și bănci.

Cu deosebită considerație,

- ASOCIAȚIA UTILIZATORILOR ROMÂNI DE SERVICII FINANCIARE

Prin ALIN IACOB, președinte

Prin ALEXANDRA BURADA, avocat

- CATALIN VOIVOZEANU
- ANDREEA CRISTOFORIDIS