

# Rekord összeget hozott tavaly a banki békéltetés

A bankok és ügyfelek között közvetítő Pénzügyi Békéltető Testület (Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar – CSALB) öt éves működésének legmagasabb összegét, 1,3 millió eurót takarított meg a bankok ügyfeleinek 2020-ban.

A testület közleménye szerint a bankok és ügyfelek közötti közvetítésnek köszönhetően közel 40 százalékkal, 3700 euróig nőtt a létrejött kedvezmények átlagösszege. Tavaly közel 18 százalékkal több békéltetési kérelmet kaptak, mint 2019-ben. A bankok és nem banki pénzügyi intézetek (instituiii financiare nebancare – IFN) 2020-ban 14 százalékkal kevesebb esetben fogadtak el békéltetési kérelmet. Tavaly 32 százalékkal nőtt a békés úton, a bankok és az ügyfelek közötti – a békéltető testület értesítése után – tárgyalás útján megoldott esetek száma.

Az elutasított kérelmek aránya 2020-ban 28 százalékra csökkent a 2019-beli 31, illetve 2018-beli 45 százalékról. Nagyon sok kérelmet objektív okokból utasítanak el a bankok. Tavaly 435-öt például azért utasítottak el, mert a hiteliroda nyilvántartásából való törlesztést kérték, s az Első ház programra vonatkoztak, azaz olyan területekre, melyeknek megvan a maguk törvényi szabályozása. További 260 esetben a békéltető testület úgy ítélte meg, hogy a bank nem megalapozott okból utasított vissza kérelmet.

A békéltető testület képviselői 2019-ben Nagyváradon

Tavaly a nem banki pénzügyi intézetekhez 576 kérelmet küldtek az ügyfelek, ezek közül 63 esetben békés úton megegyeztek a felek, és 22 esetben lépett közbe a békéltető testület.

A CSALB az öt éves működése alatt összesen több mint négy millió euró összegről egyeztetett az ügyfelek javára. Az ügyletek száma csökkent, azonban a kedvezmények értéke nőtt: míg 2019-ben átlagban 2700 eurónyi kedvezményt sikerült kialakítaniuk egy-egy ügyfélnek, addig ez az összeg tavaly 3700 euróra nőtt.

Tavaly a felek megegyezésével végződő ügyek 69 százalékának volt 5000 euró alatti értéke (2019-ben 82 százalékának), 31 százalékának 5000 euró fölötti összege (tavalyelőtt 18 százalékának).

## Esettanulmány

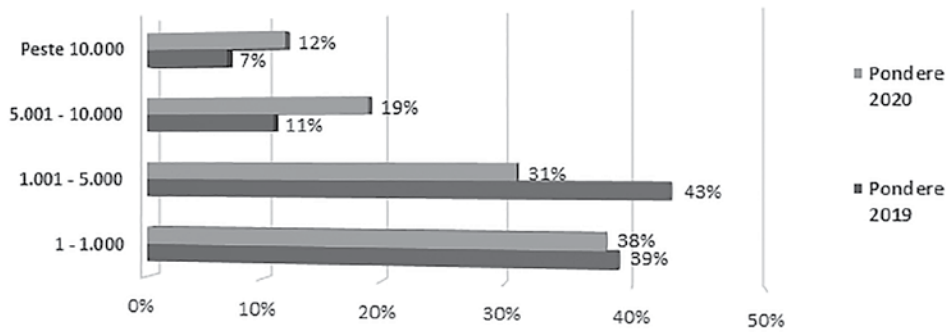
Közleményében a CSALB egy olyan nő esetét ismerteti, aki a részletek kilenc hónapos halasztása után fordult a békéltető testülethez. A család három hitelt vett fel ugyanattól a banktól, de a férj halála után az özvegy nem tudta törleszteni a részleteket a pedagógusi nyugdíjából, ezért két évre ismét munkát vállalt. Tavaly a részletek kilenc hónapos halasztását kérte. Január 7-én nyújtotta be kérelmét a békéltető testülethez, s két hét múltán Dragoș Gheorghe békéltető a hitelek összevonását és hathavi kamatmentes időszakot javasolt, továbbá azt, hogy a hitel utolsó 30 hónapjára a havi részletek 1600 lejről 1200 lejre csökkenjenek. Az ügyfél így összesen mintegy 4000 eurónyi kedvezményt kapott, ami nélkül nehezen boldogult volna.

Az eset kapcsán a békéltető testület elnöke, Alexandru Păunescu elmondta, hogy tavaly minden üzenetükben arra figyelmeztették az ügyfeleket: gondosan mérlegeljék, élnek-e a kilenc hónapos hitelhalasztás lehetőségével, a gond ugyanis kilenc hónap eltelté után is megmarad. Az említett eset is ilyen

Archívfelvétel



PLAJE VALORICE HOTĂRÂRI  
EUR



Az elért engedmény tavalyi átlaga 3700 euró volt, a tavalyelőtté 2700 euró

volt, s végül a békéltetés hozott eredményt az ügyfélnek.

A testület elnöke arról is beszámolt, hogy nőtt a CSALB-hoz eljuttatott kérelmek száma, de csökkent az ügyeké, mivel a moratóriumok az ügyfeleket egyenesen a bankokhoz irányították, ez lévén a legegyszerűbb megoldás. Bár kevesebb ügyet tárgyaltak, nagyobb kedvezményt tudtak elérni ügyfeleiknek, ami azt jelzi: szükség esetén a bankok hajlandók engedményt adni. A testület elnöke reméli, ez az irány megmarad 2021-ben is, és a bankok példáját követik a nem banki pénzügyintézetek is, melyek kevésbé nyitottak arra, hogy a magán-személyekkel tárgyaljanak.

## A banki békéltető tanácsai

Ha valakinek bankkal vagy nem banki pénzügyintézettel támad gondja, eredményt hozhat ügyében, ha a békéltető testülethez fordul, áll a közleményben.

Az ügyfelek vegyék figyelembe azokat a költségeket, amelyeket a hitelhalasztás okozhat. Azok, akik nem felelnek meg a vonatkozó kormányrendelet követelményeinek (lemaradásuk van, túllépték a kilenchesvi időtartamot, vagy 2020. március 30. után írtak alá hitelszerződést), vagy úgy látják, nem tudják majd törleszteni a részleteket a halasztás lejárta után, a békéltető testülethez fordulhatnak, de ne legyenek késedelmes kifizetések. A törvényi moratóriumok egyébként standard megoldásokat kínálnak az ügyfeleknek, míg a békéltető testület megoldásai személyre szabottak. Ezért nem mások példáiból kell kiindulniuk az ügyfeleknek a békéltetés kérése előtt, hanem a maguk számára megfelelő megoldást kell kérniük.

A bankoknak pedig azt tanácsolja a CSALB, hogy tárgyaljanak az ügyfelekkel, és fogadják el a közvetítést, békéltetést, főleg most, az egészségügyi krízis idején. A békéltetők úgy vélik,

minden támogatás fontos most, amit az ügyfeleknek nyújthatnak, legyen az akár közvetlen tárgyalás, akár békéltetés eredménye.

A kérelmek elutasítása 28 százalékkal csökkent a 2019-es 31 százalékról, emlékeztetnek, s jó hír, hogy az alaptalannak minősítés miatt elutasított kérelmek aránya 17 százalék, ami a testület által ajánlott 20 százalék alatt van. A CSALB erre az évre is a 20 százalék alatti arány megtartását javasolja, mivel ez a lépés erősíti a fogyasztóknak a bankok iránti bizalmát is.

A nem banki pénzügyintézetek kevésbé hajlamosak tárgyalni az ügyfelekkel, ezt a békéltetők annak is tulajdonítják, hogy a velük megkötött hitelszerződések értéke kisebb, mint a banki hitelszerződéseké. A testület úgy véli: nem a kedvezmények összege kellene hogy befolyásolja a békéltetés elfogadását, hanem az ügyfelek elégedettsége. Van ellenpélda is, mint írják, a Provident, amely az egyik legnagyobb nem banki pénzügyintézet Romániában: szilárd partnerség mellett kötelezte el magát a békéltető testülettel 2021-ben. Ugyanilyen partnerséget ajánl a testület a többi nem banki pénzügyintézetnek is, hogy megbizonyosodjanak arról: a békéltetés a hosszú távú üzleti stratégia része lehet. Tavaly egyébként mindössze két nem banki pénzügyintézet tárgyalt az ügyfelekkel, a Credit Europe Ipotecar IFN és az Axi Finance IFN.

A Pénzügyi Békéltető Testület egy európai uniós direktíva nyomán jött létre, ingyenesen és három hónapos határidőn belül közvetít a felek között. A testülethez az országból bárholonnan lehet fordulni, ehhez a [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro) oldalon elérhető kérvényt kell online kitölteni. Ha a bank elfogadja a tárgyalás lehetőségét, kijelölnék egy békéltetőt. A testületnek 19 jogi és pénzügyi-banki tapasztalatokkal bíró békéltetője van, ők foglalkoznak az egyes esetekkel. További tájékoztatás a 021/9414 telefonszámon is kérhető a testülettől.

**Fried Noémi Lujza**