

# Ghid pentru reluarea plăților la creditele cu rate amânate

# Scopul ghidului: informații utile și sfaturi menite a-i ajuta pe cei care și-au amânat ratele la credite să reia plățile fără dificultăți, iar dacă sunt probleme, să le rezolve.

Ghidul conține informații utile și sfaturi pentru deținătorii de credite la bănci și IFN-uri afectați de criza COVID-19 și nevoiți să-și amâne ratele la credite, cu scopul de a-i ajuta să reia plata ratelor, după suspendare, sau să-și rezolve problemele care ar putea apărea după încheierea perioadei de suspendare a plăților.

Ghidul are și o secțiune interactivă, cu răspunsuri la întrebările punctuale trimise de cei care au nevoie de diverse informații și sfaturi sau întâmpină probleme în relația cu banca/IFN-ul.

## Cum vă pregătiți pentru reluarea plăților după moratoriu, în 4 pași simpli:

**1** Sunați la bancă sau IFN din timp, ca să aflați din ce dată trebuie reluată plata ratelor și care este valoarea noii rate;



**2** Dacă puteți, puneți bani deoparte, vă va fi mai ușor să nu acumulați restanțe mai târziu;

**3** Anunțați creditorul dacă anticipați că veți avea probleme cu reluarea plăților;



**4** Cereți ajutor, dacă aveți nevoie, mai întâi la bancă/IFN, apoi la CSALB și, în ultimă instanță, la ANPC.

# Atenție la consecințele amânării ratelor!

## Rata crește după amânare



Amânarea ratelor înseamnă costuri suplimentare după reluarea plăților, care v-ar putea afecta disciplina de plată, mai ales dacă veniturile sunt reduse, iar gradul de îndatorare ridicat, adică plățiți o rată destul de mare în raport cu venitul lunar.

Rata la credite crește după amânarea acestora, astfel:

• În cazul creditelor ipotecare, dobânda neplătită în perioada de amânare a ratelor se adaugă la rată în momentul reluării plăților și se plătește eșalonat timp de cinci ani (nu se plătește dobândă la dobândă);

• La creditele de consum, dobânda din lunile amânate se adaugă integral la soldul creditului, ceea ce înseamnă că ulterior se va plăti dobândă la dobândă.

## Cu cât crește rata



• De exemplu, la un credit ipotecar în valoare de 160.000 de lei (33.000 de euro), cu o dobândă de 5% și o rată lunară de 1.056 de lei, pe o perioadă de 20 de ani, dacă ratele se amână timp de nouă luni, noua rată se va majora cu 100 de lei, la 1.156 de lei.

• La un credit de nevoi personale de 20.000 de lei, cu o dobândă de 9% și o rată de 636 de lei, pe o perioadă de trei ani, cu rate amânate timp de nouă luni, noua rată crește cu 43 de lei, la 679 de lei.

**În consecință, dacă valoarea ratelor lunare se majorează, costul total al împrumutului, la finalul perioadei de rambursare, va fi mai mare.**

## Ce puteți face în perioada de amânare a ratelor, pentru ușurarea poverii plăților și evitarea unor probleme ulterioare cu banca/IFN

Chiar dacă ați decis amânarea ratelor pe o anumită perioadă, asta nu înseamnă că nu puteți plăti în continuare măcar o parte dintre acestea, în limita disponibilităților.

Deși sumele plătite nu vor fi considerate ca fiind o plată parțială a ratei, ele vor fi înregistrate în contul aferent creditului. Aceasta rezervă de bani vă va ajuta în momentul reluării plăților în mod normal, când s-ar putea să aveți probleme cu reluarea plăților, iar dacă nu, o veți putea folosi pentru plata în avans a unor rate.

Dacă, de exemplu, aveți o rată de 100 de lei, e bine să plățiți lunar măcar jumătate din aceasta, din două motive:

1. Nu veți avea probleme când veți relua plățile după amânare, când rata va fi mai mare;
2. Veți reduce costul total al împrumutului, la finalul perioadei de creditare, întrucât veți plăti anticipat o parte din acesta, ceea ce înseamnă că veți avea de achitat mai puține dobânzi, dat fiind faptul că se reduce perioada de creditare și, implicit, și lunile în care se achită dobânda.

De asemenea, puteți renunța oricând la suspendarea ratelor și cere băncii/IFN-ului revenirea la plățile lunare normale.



# Probleme care pot apărea în momentul reluării plăților

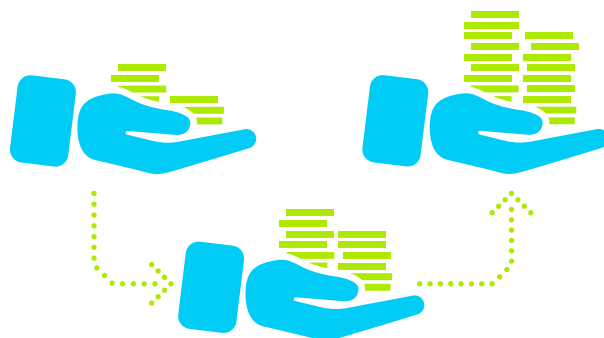
Pe parcursul amânării ratelor, trebuie să vă faceți câteva calcule pentru prevenirea situațiilor dificile în care ați putea ajunge în momentul reluării plăților. Iată la ce trebuie să fiți atenți:

## 1. Supraîndatorarea, adică ratele la credit devin prea mari

Supraîndatorarea este un risc ridicat în această perioadă, din două motive:

- Veți avea de plătit rate mai mari după perioada de amânare a acestora;
- Criza COVID-19 vă poate afecta veniturile sau majora cheltuielile, ceea ce înseamnă că veți rămâne cu mai puțini bani decât până acum, poate chiar insuficienți pentru achitarea ratelor la credite.

Din acest motiv, este bine să aveți la dispoziție o rezervă de bani în contul aferent creditului, strânsă în perioadele când puteți achita cu ușurință ratele.



## 2. Prelungirea crizei COVID-19 vă poate afecta

Prelungirea crizei COVID-19, mai mult decât ați anticipat, vă poate pune în situația în care resursele acumulate anterior se epuizează, astfel că apare riscul să nu puteți achita ratele lunare.

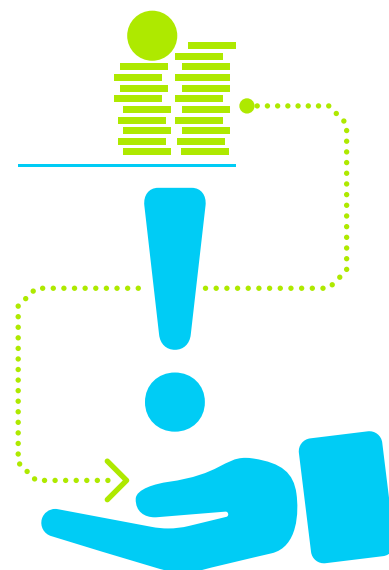
Trebuie să țineți cont și de faptul că vă va fi greu să faceți o refinanțare sau să obțineți un credit nou, în această situație, pentru a ieși din încurcătură.

## 3. Problemele cu obținerea unui nou credit sau o refinanțare

Alt aspect care trebuie avut în vedere este că băncile și IFN-urile trebuie să raporteze lunar la Biroul de Credit faptul că aveți rata amânată.

Raportarea amânării ratelor la Biroul de Credit nu afectează scorul de credit, însă băncile și IFN-urile ar putea fi mai prudente în decizia de a vă aproba sau refinanța un nou împrumut, ceea ce înseamnă o valoare mai mică a creditului sau chiar respingerea cererii, dacă ajung la concluzia că există șanse să întâmpinați din nou probleme cu veniturile și implicit cu rambursarea datoriei, din cauza crizei COVID-19.

Înainte de a aproba un nou împrumut, creditorii analizează, în datele de la Biroul de Credit, comportamentul de plată: cu cât plățile sunt mai regulate și punctuale, cu atât decizia de aprobare este mai sigură. De aceea, sfatul este să încercați să achitați ratele înainte de termen, dacă este posibil, integral sau o parte dintre ele, chiar dacă ați luat anterior decizia de amânare.



# Ce faceți dacă ați amânat deja ratele pe nouă luni, dar încă nu puteți relua plățile? Ce soluții pentru clienți au băncile și IFN-urile

**Sunteți în situația în care ați amânat ratele, dar nu ați luat măsurile preventive descrise mai sus și, astfel, ați ajuns în situația de a nu putea relua plata creditului, după expirarea perioadei de grație. Ce faceți în acest caz? Iată pașii care trebuie urmați:**

## 1. Luați legătura cu banca/IFN-ul

Trebuie să luați legătura cu banca/IFN-ul încă din momentul în care anticipați că nu mai puteți plăti rata, adică înainte de scadență, nu după expirarea termenului. De ce? Pentru ca instituția să aibă timp să analizeze cazul și să ofere o soluție de evitare a înregistrării restanțelor și raportarea lor la Biroul de Credit.

Important! Când luați legătura cu banca/IFN-ul, pentru a anunța că aveți probleme cu plata ratelor, nu trebuie să vă rezumați la o simplă discuție prin telefon sau în unitatea bancară cu un reprezentant al băncii. Trebuie făcută o cerere înregistrată, în scris, prin e-mail, online sau la telefon, în care să solicitați o soluție pentru evitarea restanțelor la credit.

De ce? Pentru că o simplă discuție poate rămâne fără urmări, în timp ce la o cerere înregistrată banca/IFN-ul este obligat(ă) să răspundă.



## 2. Negociați amiabil o soluție pentru reluarea plăților

După ce ați anunțat banca/IFN-ul cu privire la dificultatea financiară în care ați ajuns, iar instituția a analizat cazul, următorul pas este o negociere amiabilă cu privire la modalitatea de reluare a plăților.

În funcție de situația financiară particulară, banca/IFN-ul poate oferi una dintre următoarele soluții, o combinație a acestora sau alte măsuri asemănătoare, prin așa-numita restructurare a creditului:

- a) o perioadă de grație la plata ratelor, dacă vă aflați într-o situație dificilă (estimată să dureze o perioadă de timp oarecum predictibilă), precum șomaj;
- b) o reducere temporară a valorii ratei, dacă sunteți supraîndatorat/ă și nu puteți plăti rata integral, ci doar o parte din aceasta;
- c) o diminuare a nivelului dobânzii sau a datoriei totale, dacă ați ajuns într-o situație financiară precară, cu puține șanse de redresare în viitorul apropiat.



### 3. Nu trebuie să așteptați până când ajungeți restanți

Este foarte important ca toate demersurile pe care le faceți la bancă/IFN pentru rezolvarea problemei cu plata ratelor să nu se prelungească prea mult, astfel încât să nu ajungeți în situația de a rămâne în urmă cu plata ratei și să riscați raportarea la Biroul de Credit, care va face foarte dificilă, dacă nu imposibilă, aprobarea unei restructurări a creditului, ca să nu mai vorbim de o refinanțare sau de un nou împrumut.

E bine de știut că întârzierile la plata ratelor presupun atât raportarea la Biroul de Credit,

cât și costuri suplimentare, precum dobânzi penalizatoare, care pot fi destul de mari, în cazul unor bănci/IFN-uri și care devin și mai împovărătoare.

De aceea, pe tot parcursul demersurilor de negociere cu banca/IFN-ul, în vederea rezolvării problemei cu plata ratei, trebuie să faceți tot ce este posibil pentru a fi la zi cu plata ratelor (mai ales atunci când primiți târziu răspuns la solicitare sau dacă răspunsul nu este pe măsura așteptărilor și nevoilor, adică banca/IFN-ul nu oferă o soluție convenabilă pentru plata ratelor).

## Ce faceți dacă nu vă înțelegeți cu banca/IFN-ul

### Asociațiile pentru protecția consumatorilor

Din cauza complexității problemelor care pot interveni în perioadele de criză în relația dintre instituțiile financiare și clienții lor, este posibil ca rezolvarea reclamațiilor și soluționarea problemelor să dureze mai mult decât de obicei sau să nu se aprobe conform așteptărilor. Dacă nu găsiți înțelegere din partea băncii/IFN-ului, aveți la dispoziție alte alternative, precum apelarea la asociațiile pentru protecția consumatorilor, Auto-

ritatea pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) sau la o instanță de judecată.

Apelarea la justiție sau la autoritățile statului este însă costisitoare, birocratică și durează uneori foarte mult. Asociațiile pentru protecția consumatorilor vă pot ajuta în intermedierea relației cu banca/IFN-ul, astfel încât să puteți rezolva eventualele neînțelegeri mai repede și fără costuri.

### CSALB

O alternativă la fel de simplă și rapidă este Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB). Demersurile intermediare de CSALB în raport cu băncile și IFN-urile pentru soluționarea amiabilă a reclamațiilor sunt gratuite pentru clienții instituțiilor financiare, iar durata de soluționare a litigiilor este scurtă, de maximum 90 de zile. Avantajos este și că, atât sesizarea propriu-zisă a CSALB, cât și trimiterea documentelor justificative care stau la baza solicitărilor, precum sesizările făcute către bănci și răspunsurile acestora, precum și procedurile ulterioare, se pot face on-line, pe site-ul [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro) sau via e-mail, pe adresa [oce@csalb.ro](mailto:oce@csalb.ro). Informații despre modalitățile de sesizare și procedurile SAL (de conciliere sau arbitraj) pot fi obținute prin telefon, la numărul

021-9414. Este important și faptul că de soluționarea solicitărilor formulate de către consumatori se ocupă conciliatori CSALB cu mare experiență în domeniul juridic și financiar, în principal avocați specializați în litigii financiare, ceea ce înseamnă că procedurile de încheiere a unei înțelegeri amiabile se derulează profesionist, în termen de maximum 90 de zile, astfel că șansele de a ajunge la o soluție convenabilă pentru ambele părți sunt mari. În plus, negocierile desfășurate prin intermediul CSALB au ca scop stabilirea unui echilibru real între drepturile și obligațiile cocontractanților: acestea sunt purtate în temeiul principiilor de echitate, iar nu în conformitate strictă cu clauzele contractuale. Mai mult, cazurile care se rezolvă prin aplicarea moratoriilor legislative au o soluționare

nare standard. Soluțiile obținute în cadrul CSALB sunt personalizate. În acest context, consumatorii nu trebuie să-și compare propria situație cu soluțiile obținute de alți consumatori, ci să solicite în cadrul negocierilor o rezolvare specifică, adaptată propriilor nevoi. Un alt aspect important de reținut este cel care privește soluționarea solicitări-

lor care țin de raportarea la Biroul de Credit. Mai exact, recomandarea este să încercați să găsiți o soluție cu banca/IFN-ul pentru că posibilitatea de negociere în acest caz, chiar și în cadrul CSALB, este una limitată din cauză că în această speță există o legislație specială, cu termene și condiții clare pentru ieșirea din Biroul de Credit.



## Datele de contact ale asociațiilor, băncilor și IFN-urilor

### Asociații pentru protecția consumatorilor

#### Credere



0737 129 779



[contact@credere.ro](mailto:contact@credere.ro)



[www.credere.ro](http://www.credere.ro)

#### Asociația PRO Consumatori



0723 004 407



[office@apc-romania.ro](mailto:office@apc-romania.ro)



[www.apc-romania.ro](http://www.apc-romania.ro)

#### Asociația Utilizatorilor Români de Servicii Financiare



0730 852 635



[sesizari@aurf.ro](mailto:sesizari@aurf.ro)



[www.aurf.ro](http://www.aurf.ro)

#### InfoCons



021 319 3266



[contact@protectia-consumatorilor.ro](mailto:contact@protectia-consumatorilor.ro)



[www.infocons.ro](http://www.infocons.ro)

#### ECC România

*(reclamații pentru produse și servicii achiziționate dintr-un alt stat european)*





021 307 67 92



[www.eccromania.ro/contact-ecc](http://www.eccromania.ro/contact-ecc)


## Banca Transilvania

-  0264 308 028 / \*8028 / 0264 308 000
-  <https://www.bancatransilvania.ro/bt-help/bt-help-contact/>

## BCR

-  \*2227
-  [contact.center@bcr.ro](mailto:contact.center@bcr.ro)
-  <https://www.bcr.ro/ro/contact>

## BRD

-  \*22622
-  [mybrdcontact@brd.ro](mailto:mybrdcontact@brd.ro)
-  <https://www.brd.ro/contacteaza-ne>

## CEC Bank

-  021 311 11 19
-  <https://www.cec.ro/contact>

## Unicredit

-  \*2020
-  [infocenter@unicredit.ro](mailto:infocenter@unicredit.ro)
-  <https://www.unicredit.ro/ro/persoane-fizice/application-forms/Opinii-si-sesizari.html>

## Raiffeisen

-  \*2000
-  [centrala@raiffeisen.ro](mailto:centrala@raiffeisen.ro)
-  <https://www.raiffeisen.ro/persoane-fizice/in-sprijnul-tau/opinia-ta-conteaza/>




## ING

-  \*2464
-  [contact@ing.ro](mailto:contact@ing.ro)
-  <https://ing.ro/ing-in-romania/contact>

## Garanti BBVA

-  0800 80 1234
-  [contact@garantibbva.ro](mailto:contact@garantibbva.ro)
-  <https://www.garantibbva.ro/ro/compania-noastra/contact.html>

## Banca Românească

-  021 305 90 00
-  [office@brom.ro](mailto:office@brom.ro)
-  <https://www.banca-romaneasca.ro/despre-noi/contact/>

## Alpha Bank

-  \*25742
-  [info@alphabank.ro](mailto:info@alphabank.ro)
-  <https://www.alphabank.ro/contact>

## OTP Bank




-  0800 88 22 88
-  [office@otpbank.ro](mailto:office@otpbank.ro)
-  <https://www.otpbank.ro/ro/contact>




## Libra Internet Bank

-  0800 85 55 55
-  [info@librabank.ro](mailto:info@librabank.ro)
-  <https://www.librabank.ro//>

## Idea Bank

-  \*4455
-  [salut@idea-bank.ro](mailto:salut@idea-bank.ro)
-  <https://ro.idea-bank.ro/>

## First Bank

-  021 303 69 69
-  [office@firstbank.ro](mailto:office@firstbank.ro)
-  <https://firstbank.ro/firstbank/contact>

## Intesa Sanpaolo Bank

-  0800 80 08 88
-  [headoffice@intesasanpaolo.ro](mailto:headoffice@intesasanpaolo.ro)
-  <https://www.intesasanpaolobank.ro/page/contact>

## Vista Bank

-  021 222 33 10
-  [infovistabank.ro](mailto:infovistabank.ro)
-  <https://www.vistabank.ro/utile/contact>

## Cetelem

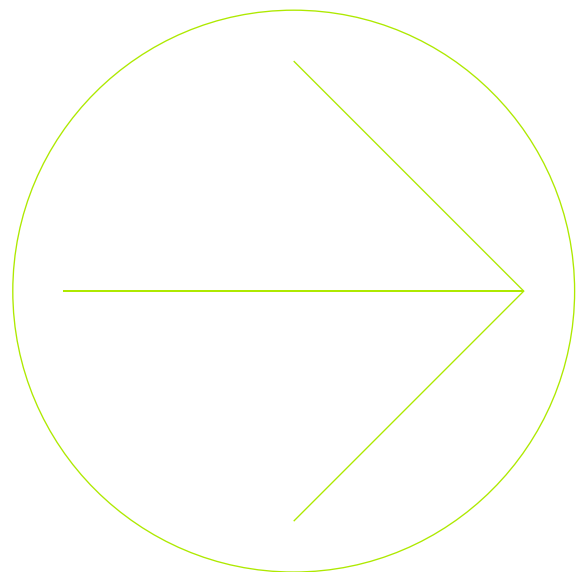
-  021 305 12 00 / 0374 500 001
-  [relatii.clienti@cetelem.ro](mailto:relatii.clienti@cetelem.ro)
-  <https://www.cetelem.ro/contact/contact-teaza-ne?cid=00000f3052490f4024d059511d74d176>

## Credit Europe Bank

-  0750 000 000
-  [office@crediteurope.ro](mailto:office@crediteurope.ro)
-  <https://www.crediteurope.ro/Contact>

## Patria Bank

-  0372 271 403
-  [info@patriabank.ro](mailto:info@patriabank.ro)
-  <https://www.patriabank.ro/contact>



### Provident

-  021 9877
-  [relatiiclientii@provident.ro](mailto:relatiiclientii@provident.ro)
-  <https://www.provident.ro/contacteaza-ne>

### TBI Credit

-  021 529 86 00
-  [ccc@tbicallcenter.ro](mailto:ccc@tbicallcenter.ro)
-  <https://tbibank.ro/despre-tbi-group/contact>




### Unicredit Consumer Financing

-  \*2020
-  [ucfin.contactclienti@unicredit.ro](mailto:ucfin.contactclienti@unicredit.ro)
-  <https://www.ucfin.ro/contact>

### BT Direct

-  0264 302 000
-  [contact@btdirect.ro](mailto:contact@btdirect.ro)
-  <https://www.btdirect.ro/contact/>

### BRD Finance

-  021 301 48 30
-  [contact.brdf@brd.ro](mailto:contact.brdf@brd.ro)
-  <https://www.brdfinance.ro/contact>

### Credius

-  031 9005
-  [salut@credius.ro](mailto:salut@credius.ro)
-  <https://www.credius.ro/contact>

### Garanti BBVA Credite de consum

-  021 232 17 77
-  [crediteconsum@garantibbvaconsumer.ro](mailto:crediteconsum@garantibbvaconsumer.ro)
-  <https://www.garantibbvacreditedeconsum.ro/contact/>

### Icredit

-  031 71 71 100
-  [office@icredit.co.ro](mailto:office@icredit.co.ro)
-  <https://icredit.ro/contacte>