



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

Rezultate | Cererile de negociere cu băncile aproape s-au dublat față de 2018

Sondaj | Românii așteaptă informații despre CSALB de la bănci

București, 17 iulie 2019. Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) înregistrează, pentru al patrulea an consecutiv, creșterea numărului de cereri și de dosare de conciliere formate.



De la începutul anului, 1.053 de persoane fizice au trimis către CSALB cereri de soluționare a nemulțumirilor cu băncile sau IFN-urile, **cu 93% mai multe cereri** decât în perioada similară a anului trecut. În prima jumătate a anului 2018 au fost înregistrate 544 de cereri conforme.

În ceea ce **privește formarea dosarelor, creșterea în primele șase luni este de 25%** față de perioada similară a anului 2018. O categorie aparte o reprezintă **înțelegerile amiabile** dintre consumatori și bănci, după sesizarea CSALB: părțile au încheiat peste 100 de astfel de înțelegeri în S1, mai multe decât în tot anul trecut.

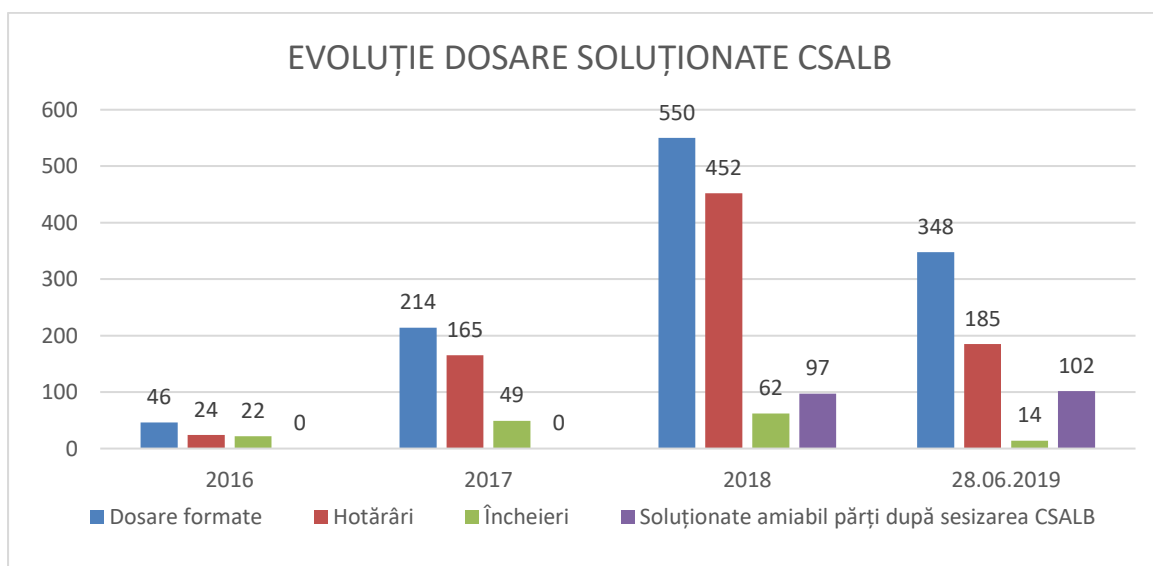
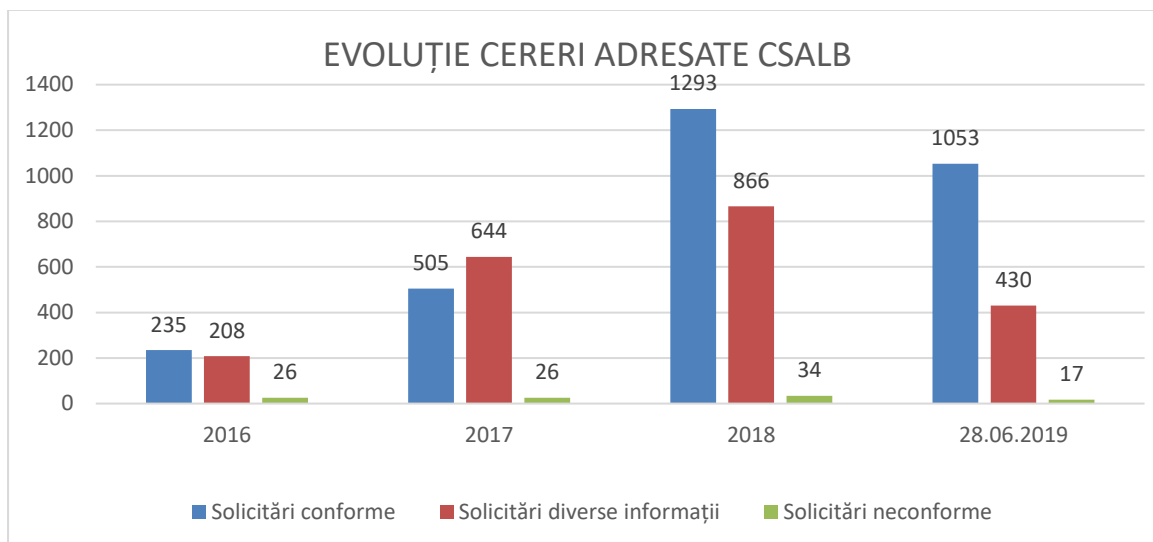


Consumatorii care s-au împăcat cu băncile

În primele șase luni din 2019, **287 de consumatori s-au împăcat cu băncile sau IFN-urile, prin intermediul CSALB, cu peste 52% mai mulți decât în S1 2018.** În aceeași perioadă a anului trecut, doar 188 de români au beneficiat de soluții favorabile în urma negocierilor purtate cu instituțiile financiar-bancare.



“Rezultatele CSALB pe primul semestru ne arată mai multe tendințe: în primul rând apetitul spre conciliere mult mai mare al băncilor, în comparație cu IFN-urile. De exemplu, din 348 de dosare de conciliere constituite după acceptarea cererilor de către comercianți, doar 5 dosare s-au format în relație cu un IFN. Apoi, putem observa creșterea numărului de cereri soluționate amiabil de părți, după sesizarea CSALB, fără să mai treacă prin procedura concilierii. Dacă în tot anul trecut erau 97 de astfel de cazuri, în 2019 sunt peste 100 de înțelegeri amiabile numai în primele șase luni. Și nu în ultimul rând, observăm că unele bănci înțeleg foarte bine menirea CSALB și au rate de respingere a cererilor scăzute, de aproximativ 20 de procente din numărul total de cereri care li se adresează. Pe de altă parte, mai există bănci care resping mai mult de 50% dintre cererile primite de la consumatori. Cum anul acesta ne dorim o scădere a cererilor respinse sub 30 de procente din total, pentru întregul sistem bancar, ne-am bucura ca toate băncile și IFN-urile active în România să înțeleagă beneficiile procedurii concilierii”, a spus Alexandru Păunescu, membru în Colegiul de Coordonare al CSALB.



Sondaj de opinie: 96% dintre consumatori spun că este nevoie de CSALB

În luna iunie 2019, **CSALB în colaborare cu FinZoom.ro** au derulat un sondaj de opinie online denumit „*Experiența ta cu bancile, prin intermediul CSALB*”¹, pe un esantion de 1.390 de respondenti, cu vârste cuprinse între 18 și 65 ani, majoritatea femei (71%), salariați cu o vechime de peste 15 ani (42%).

Realizarea sondajului exclusiv online a fost încurajată și de faptul că majoritatea covârșitoare a consumatorilor care se adresează CSALB apelează la soluții online: 90% dintre cereri sosesc prin intermediul aplicației de pe site-ul www.csalb.ro sau prin e-mail.

¹ Chestionarul a avut 27 de întrebări cu multiple răspunsuri, menit să dezvăluie cât de mulțumiți sunt românii de relația lor cu banca și/sau IFN-ul, prin prisma interacțiunii la nivelul CSALB, și care este gradul de cunoaștere a alternativei concilierii pentru rezolvarea nemulțumirilor cu instituțiile financiar-bancare. De aceea, doar cei care dețin sau au deținut cel puțin un produs la o astfel de instituție au avut posibilitatea să răspundă la întrebările din chestionar.



Doar unul din patru români are probleme cu banca sau IFN-ul

Majoritatea celor chestionați (75%) a răspuns că nu a întâmpinat probleme în relația cu băncile sau instituțiile financiare nebancale. Aceștia au declarat că au achitat datoriile la timp, au o colaborare bună cu banca, sunt informați și mulțumiți de produsele alese.

25% dintre românii integrați financiar (care au cel puțin un produs financiar-bancar) au răspuns însă că au întâmpinat sau întâmpină probleme în relația lor cu instituția financiară, iar cele mai mari nemulțumiri pornesc de la comisioanele puse la serviciile oferite (38% dintre respondenți) și de la unele condiții contractuale considerate dezavantajoase (33%) și mai puțin din cauza numărului mare de documente solicitate (11%), a timpului de așteptare pentru soluționarea unei solicitări (10%) sau a atitudinii personalului bancar (8%).



Cum văd consumatorii rezolvarea nemulțumirilor cu banca/IFN-ul

Mai mult de o treime dintre cei care au probleme cu instituțiile financiare au declarat că au încercat o soluționare a nemulțumirilor avute, direct în sucursala/agenția bancară (41%). 21% au făcut o reclamație/cerere către bancă, iar 22% au ales să colaboreze cu o altă bancă.

Astfel, majoritatea celor care au nemulțumiri (84%) apelează direct la bancă pentru a găsi modalități de soluționare a problemelor apărute și doar 16% apelează la terți (instanță, CSALB, ANPC).



Ce apreciază românii la CSALB

Deși majoritatea respondenților nu se gândesc că ar putea apela la serviciile CSALB pentru rezolvarea problemelor cu banca, existența Centrului este văzută ca o necesitate pentru 96% dintre consumatori. Aproximativ 63% dintre respondenți apreciază faptul că este un serviciu gratuit, 53% sunt mulțumiți că procesul de comunicare se realizează facil, prin aplicația online sau prin email, fără deplasarea la sediu. 47% dintre respondenți apreciază că CSALB ajută consumatorii în relația cu banca.



Cum doresc consumatorii să fie informați

Majoritatea respondenților spun că au auzit de CSALB din mediul online și din presă, în timp ce doar 8% au aflat de acest Centru din broșuri, pliante și informații primite din bănci sau de pe site-urile băncilor. Întrebați de unde ar dori să primească mai multe informații despre CSALB, 23% doresc mai multă implicare din partea băncilor în informarea clienților.



“Vreau să știu de CSALB înainte de semnarea unui contract”

La întrebarea privind momentul în relația cu banca în care și-ar dori să fie informați despre serviciile CSALB, consumatorii au clasat în topul preferințelor (62%) momentul când semnează un contract cu banca pentru un serviciu/produs bancar. 43% spun că ar fi util să afle despre CSALB din campaniile de marketing și/sau de informare desfășurate de bancă. În plus, 39% dintre respondenți vor să afle despre CSALB atunci când interacționează cu angajatul de la ghișeul băncii, în timp ce 36% vor să li se ofere informații atunci când întâmpină o problemă cu banca.



Soluționarea litigiilor, nu doar în domeniul bancar

Întrebați cum li se pare faptul că în alte țări sunt zeci de centre SAL, similare cu CSALB, nu doar pentru domeniul financiar-bancar, ci și în alte domenii (utilități, transporturi, telefonie etc.) majoritatea respondenților și-au exprimat speranța ca pe viitor să împrumutăm și noi modelul țărilor ce au implementat astfel de centre.

Despre CSALB:

CSALB este o instituție 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) prin aplicația online aflată pe site-ul www.csalb.ro. Dacă banca acceptă intrarea în procedură de conciliere este desemnat un conciliator. CSALB colaborează cu 21 de 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).