

Beneficiile negocierilor dintre consumatori și bănci depășesc 2 milioane de Euro

București, 19 noiembrie 2019. În ultimii trei ani și jumătate, negocierile purtate între consumatori și bănci/IFN-uri prin intermediul conciliatorilor, au adus beneficii ce depășesc 2 milioane de Euro. Valoarea medie a unui dosar care se referă la contractele de credit, soluționat în cadrul **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)** este de aproximativ 2.150 de Euro.

Cazuri soluționate vs Cereri clasate

“43% dintre hotărârile acceptate de cele două părți au adus beneficii între 1.000 și 5.000 de Euro, iar 7% dintre înțelegerile dintre consumatori și bănci depășesc valoarea de 10.000 de Euro. Astfel de rezultate au venit în special în ultimii doi ani de activitate a Centrului, odată cu deschiderea către conciliere a tot mai multe bănci comerciale. Cu toate acestea, nu toate instituțiile financiare bancare și nebancare au înțeles beneficiile concilierii, iar unele dintre acestea resping nejustificat zeci de cereri venite din partea consumatorilor. Numai anul acesta sunt 285 de cereri clasate de bănci, deși în toate aceste cazuri am fi putut avea negocieri între părți și, ca urmare, consumatori mulțumiți”, spune **Alexandru Păunescu, Președintele Colegiului de Coordonare al CSALB.**

MOTIVE DE CLASARE A CERERILOR

1. TOP MOTIVE NEJUSTIFICATE DE CLASARE A CERERILOR DE CĂTRE BĂNCI:

Se menține punctul de vedere din răspunsul oferit consumatorului	110
S-au depus deja toate eforturile de soluționare	50
Comerciantul nu a identificat nicio soluție pentru consumator	47
Solicitare lipsită de temei (apreciază comerciantul)	47
Comerciantul nu consideră oportună intrarea în procedură	31

Guvernatorul BNR Mugur Isărescu a spus în cadrul conferinței anuale a CSALB: „Concilierea și-a dovedit avantajele în ultimii trei ani, dar nu toate băncile au fost bucuroase să intre în acest exercițiu. Le încurajez și pe cele mai reținute, rușinoase, neînțelegătoare să meargă în această direcție, pentru că ajută și la îmbunătățirea imaginii băncilor. Ca bancă, trebuie să-ți înțelegi și clienții ca să recuperezi banii din credite”.



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

Ce spun consumatorii și băncile despre conciliere

De la începutul anului, numărul cererilor trimise de consumatori a crescut cu peste 45% față de tot anul 2018, ajungând la 1.948. Până acum, **în aproape 600 de cazuri consumatorii și băncile au găsit o rezolvare la nemulțumirile lor, ca urmare a intervenției CSALB.** Majoritatea dintre ei au obținut reducerea sau eliminarea unor comisioane, scăderea ratelor la credite sau ștergerea unor sume din sold.



Dana Dima (Demetrian), Vicepreședinte Executiv Retail&Private Banking BCR: „*Ne bucurăm că BCR a ajuns azi un reper important de bune practici în efortul de a schimba opinia publică despre ce înseamnă bankingul în România. Acest lucru nu se poate face decât prin încredere și soluționarea amiabilă a problemelor apărute între bănci și clienți. Am reușit să construim, împreună cu CSALB, un proces simplu, obiectiv și neutru, prin care, în ultimii 3 ani, peste 600 clienți au reușit, în mod real, să găsească soluții benefice pentru toate părțile implicate. Ei se adaugă celor peste 250.000 de clienți cărora, de-a lungul ultimilor 10 ani, le-am oferit în mod proactiv soluții de reducere a costurilor*”



Dorin Tănase, Președinte Asociației CREDERE pentru Informarea, Consilierea și Educarea Consumatorilor: „*Rămânem consecvenți în a îndemna consumatorii să se adreseze CSALB, din moment ce procedura este gratuită și nu durează mai mult de 90 de zile. Pe de altă parte, băncile și IFN-urile trebuie să arate mai multă deschidere și să accepte din ce în ce mai des soluționări amiabile cu propriii clienți, cu accent pe clauzele contractuale considerate problematice de către consumatori. În caz contrar, disputele din instanță nu vor înceta, iar intervenția legiuitorului pe anumite aspecte ar rămâne mai mult decât necesară.*”

Despre CSALB:

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB) este o entitate juridică autonomă, neguvernamentală, apolitică, fără scop lucrativ, de interes public, cu personalitate juridică, înființată în baza Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, ce transpune la nivel național Directiva 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE.