



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

Număr record de cereri pentru negocierile cu băncile în cadrul CSALB

București, 13 Mai 2020. Finalul stării de urgență aduce o creștere semnificativă a cererilor prin care consumatorii solicită intrarea în negociere cu băncile în cadrul Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB). Dacă anul trecut românii trimiteau către Centru, în medie, 41 de cereri de negociere pe săptămână, săptămâna trecută s-au înregistrat 122 de cereri, fiind recordul celor peste patru ani de funcționare a Centrului. Reacția consumatorilor a venit și după recomandările făcute de cele mai mari bănci comerciale din România, privind avantajele negocierilor în cadrul CSALB.

“Spre deosebire de alte sectoare de activitate, CSALB a funcționat fără întrerupere în ultimele două luni de restricții generate de pandemie. Acest lucru a fost posibil datorită faptului că soluționarea online și prin mijloace de comunicare la distanță este parte din ADN-ul activității Centrului, ca să folosesc această comparație. Creșterea de aproape 3 ori a numărului de cereri înregistrate săptămâna trecută arată nevoia de înțelegere și de deschidere a băncilor față de consumatori, mai ales după mesajele de încurajare trimise de către acestea, privind negocierea cu consumatorii în cadrul CSALB. Totodată, și clienții băncilor trebuie să aibă așteptări rezonabile, ținând cont, în primul rând, de posibilitatea instituțiilor de credit de a da curs solicitărilor lor, dar și de volumul uriaș de cereri de suspendare a ratelor cu care se confruntă acestea.

Există consumatori care au sesizat diferența majoră între suspendarea ratelor pe o perioadă de cel mult 9 luni și rezolvarea în cadrul negocierilor cu băncile și a altor probleme precum comisioanele, dobânzile, moneda creditului etc. Astfel, posibilele soluții oferite gratuit în cadrul Centrului vizează toată perioada de derulare a contractului, nu doar acest an. O altă diferență este că în cadrul CSALB cererile sunt analizate individual de către bănci, iar soluțiile date de conciliatori sunt personalizate în funcție de fiecare caz în parte. Pentru cererile de suspendare a plății ratelor conform prevederilor legale, băncile au nevoie de fluxuri automatizate, procesul fiind unul standardizat”, spune Alexandru Păunescu, Președintele Colegiului de Coordonare al CSALB.

Mesaj comun al celor mai mari bănci din România: “Încurajăm negocierea în cadrul CSALB!”

Dana Dima (Demetrian) – Vicepreședinte BCR

Încurajăm clienții, chiar dacă vor opta sau nu pentru soluțiile pe care băncile le-au implementat în această perioadă, să conteze pe sprijinul CSALB. Experiența îndelungată, competențele conciliatorilor sunt deosebit de importante în această perioadă în vederea găsirii unor soluții rapide, dar și optime din perspectiva costurilor clienților. Banca Comercială Română are o colaborare deosebită cu CSALB, grație unui flux rapid de soluționare a unor probleme cu potențial de litigiu. Colaborăm de peste 3 ani și deja 600 de clienți BCR au apelat la serviciile Centrului.

Flavia Popa – Secretar General BRD

Modul în care clienții se raportează la bănci se va schimba după această criză în urma căreia băncile au învățat să-și cunoască consumatorii, să-i asculte, să fie suficient de flexibile. CSALB are un rol activ pentru acele categorii de clienți care nu se încadrează nici în condițiile impuse de bănci, nici în cele impuse de Ordonanță. Tocmai de aceea credem că metodele alternative capătă un loc mult mai important decât au avut până acum. Toate acestea sădesc încrederea de care avem nevoie în societate.

Mihai Rotaru – director în cadrul Băncii Transilvania

Apreciez că procedura în cadrul CSALB va fi una pe care clienții nemulțumiți o vor avea în vedere din ce în ce mai mult în viitor, ca o alternativă rapidă, fără costuri și mai pragmatică în comparație cu un litigiu clasic. În plus, soluția CSALB este fundamentată pe echitate, nu numai pe litera legii. Acest aspect face o diferență fundamentală între sistemul clasic de judecată în fața instanțelor naționale și alternativa pe care CSALB o oferă persoanelor fizice. Un alt aspect relevant este că soluția propusă de conciliatorul CSALB nu este una obligatorie, fiind necesar ca aceasta să fie agreată și acceptată de ambele părți – bancă și consumator.

De la începutul anului și până pe 8 Mai 2020, CSALB a primit **830 de cereri** din care s-au format până acum **190 de dosare** de conciliere, la care se adaugă 83 de cereri soluționate amiabil, după sesizarea CSALB (aceste cereri nu au mai intrat în procedură de negociere, înțelegerea dintre bancă și consumator s-a realizat direct). Restul cererilor sunt în faza de analiză sau au fost respinse de către bănci. În ultimii patru ani, beneficiile obținute de consumatori în urma negocierilor (reducerea sau eliminarea unor comisioane, reducerea dobânzilor, scăderea sau ștergerea întregului sold etc) depășesc 2,7 milioane de euro.

Despre CSALB:

CSALB este o entitate 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 19 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).