Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

O bancă șterge peste 43.000 CHF și închide creditul unei familii din București. Care este reacția consumatorului

București, 23 Iunie 2020. Băncile continuă să facă importante concesii consumatorilor care se adresează Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB). Chiar dacă starea de urgență a îngreunat activitatea și a prelungit timpul de negociere și de soluționare a unor cazuri, în această perioadă au fost și vești bune pentru consumatori.

Cazul unei familii din București exemplifică atât soluțiile care pot fi obținute în cadrul CSALB, cât și contribuția conciliatorilor în procesul de negociere, precum și activitatea propriu-zisă în concilierea online, care a devenit o obișnuință în perioada restricțiilor sanitare. Astfel, o familie cu trei copii, care își achita cu greutate ratele la două credite denominate în CHF, la două bănci diferite, a obținut în cadrul Centrului ștergerea completă a unei datorii și reducerea cu 30% a unui alt împrumut. Toate acestea s-au întâmplat în mai puțin de jumătate de an din momentul depunerii primei cereri. Iată cum descrie consumatorul experiența în cadrul negocierii cu băncile:

Irina, consumator CSALB: "*Când am primit soluția nu-mi venea să cred, am zis că nu este real. În sensul că banca mi-a șters absolut tot creditul! Au fost puțin peste 43.000 de franci elvețieni, deși inițial ne doream măcar o reducere. Procedura de depunere a cererii este simplă, documentele se atașează foarte usor în aplicația de pe site. Am descris și condiția familiei, am pus și fotografii ale documentelor justificative pentru situația noastră dificilă. În trecut am încercat și cu procese colective, individuale, însă nu am obținut niciun rezultat*."

Ce spune conciliatorul care s-a ocupat de acest caz

Alina Radu este avocat specializat în drept bancar, cu experiență de peste 20 de ani în acest domeniu și cu studii juridice de prestigiu. Este conciliator CSALB din aprilie 2019, iar acest caz i se pare special deoarece rezultatul negocierii este, din punct de vedere valoric și al concesiilor făcute de bancă, superior cererii formulate de consumator.

Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

"*Am apreciat în acest caz faptul că banca a analizat cu atenție motivațiile consumatorului. Asta ar fi și recomandarea către bănci, în general: reprezentanții care participă la negocieri în cadrul CSALB trebuie să aibă răbdare cu solicitările, dar și cu nevoile consumatorului. În plus, să cunoască foarte bine speța și particularitățile cazului atunci când propun o soluție, cu atât mai mult cu cât unul dintre principiile concilierii este particularitatea cazurilor și a soluțiilor propuse în urma negocierilor*", spune **Alina Radu, conciliator CSALB**.

"*Sprijinul oferit de bănci consumatorilor aflați în situații dificile nu poate decât să ne bucure. Sunt aproape 250 de cazuri încheiate deja cu împăcarea dintre consumatori și bănci de la începutul anului, în condițiile în care am trecut și încă trecem printr-o perioadă dificilă, în care instituțiile financiar-bancare au fost asaltate cu sute de mii de cereri de suspendare a ratelor. Iată că, dincolo de aceste probleme, băncile au ridicat și ștacheta în ceea ce privește principiile concilierii, înțelegerea amiabilă cu consumatorii și flexibilitatea în negociere. Cele mai mari bănci din sistem și-au îndrumat clienții către această metodă extra-judiciară, iar rezultatele se văd. Cu toate astea, vedem și o lipsă de mobilizare greu de înțeles din partea IFN-urilor. Deși consumatorii au trimis peste 240 de cereri adresate IFN-urilor de la începutul anului, doar 11 cereri au fost acceptate pentru negociere*", spune **Alexandru Păunescu, Președintele Colegiului de Coordonare al CSALB.**

De la începutul anului și până pe 23 iunie 2020, CSALB a primit **972 cereri adresate băncilor** și **255 cereri adresate IFN-urilor**. Până în acest moment, 247 de cereri au fost acceptate pentru negociere de către bănci și doar 11 de către IFN-uri.
La acestea se adaugă 120 de cereri soluționate amiabil (bănci și IFN-uri), după sesizarea CSALB (aceste cereri nu au mai intrat în procedură de negociere, înțelegerea dintre cele două părți s-a realizat direct). Restul cererilor sunt în faza de analiză sau au fost respinse de către bănci/IFN-uri din cauze obiective sau în mod nejustificat. În ultimii patru ani, beneficiile obținute de consumatori în urma negocierilor depășesc **3 milioane de euro**.
Aproximativ 20% dintre cazurile soluționate de CSALB au beneficii ce depășesc 5.000 de Euro și au fost obținute prin reduceri sau ștergeri integrale de sold, scăderea comisioanelor sau a dobânzilor și/sau restituirea unor sume încasate în trecut.
Anul trecut, CSALB a înregistrat cel mai mare număr de cereri și dosare (cereri acceptate pentru negociere) din cei 4 ani de activitate: 2.117 de cereri, 664 de dosare (cereri acceptate pentru negociere) și 244 înțelegeri amiabile (înțelegeri directe între părți, după sesizarea CSALB).
Anul acesta pare a fi anul recordurilor în materie de valoare a beneficiilor obținute de consumatori: **recordul valoric în lei** (298.000 Lei șterși din datoria unui bucureștean) și **recordul în CHF** (52.000 CHF șterși din datoria unui consumator din Oradea) – ambele obținute în luna ianuarie.

CSALB

Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

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) completând un formular online direct pe site-ul www.csalb.ro. Dacă banca acceptă intrarea în procedură de conciliere/negociere 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).