Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

Recomandări CSALB către bănci: mai puține cereri clasate, mandate flexibile, negociere reală

București, 8 Iulie 2020. Tot mai multe bănci le recomandă propriilor clienți să se adreseaza Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB). În același context în care BCR, BRD și Banca Transilvania și-au îndemnat clienții să se adreseze CSALB dacă întâmpină greutăți în derularea contractelor, același sfat îl transmit ING, Raiffeisen și CEC Bank. În acest sens, reprezentanții CSALB recomandă instituțiilor financiar-bancare o serie de măsuri necesare pentru ca negocierile dintre consumatori și bănci să aibă rezultate mai bune.

Recomandările CSALB pentru îmbunătățirea activității de conciliere

1. Cererile consumatorilor, trimise de CSALB către bănci, să fie analizate de instituția de credit cu flexibilitatea necesară unei împăcări. În acest sens, **recomandăm ca, până la finalul acestui an, numărul cererilor clasate din motive nejustificate să nu depășească 20% dintre cererile adresate băncii**. În esență, se urmărește scăderea continuă a acestui indicator de performanță la un nivel de sub 10, sau chiar sub 5 procente.
   În acest moment, **media cererilor clasate fără un motiv justificat** la nivelul sistemului bancar, în anul 2020, este de 29% din totalul cererilor primite de CSALB. În cazul IFN-urilor, peste 70% dintre cereri sunt clasate nejustificat.
   Există și bănci care stau mult mai bine la acest capitol decât media, în sensul că au procentul de clasare chiar mai mic de 10%.
   O pondere importantă între cererile clasate sunt cele respinse din motive obiective. De exemplu, din 2018 până acum sunt aproape 600 de cereri care vizează Biroul de Credit (dintre care 220 numai în acest an). Reamintim că cererile care fac trimitere la Biroul de Credit, programul Prima Casă, creditele cesionate - sunt în marea lor majoritate clasate deoarece, în fiecare dintre aceste cazuri există legislație specială aplicabilă, iar marjele reale de negociere sunt foarte limitate ori chiar inexistente.
2. În stadiul de negociere, considerăm că **se poate ajunge la o împăcare atunci când banca are o disponibilitate reală către negociere, iar soluția este una echitabilă**. Cu alte cuvinte, este nevoie de un echilibru între cererea consumatorului și concesiile făcute de bancă.
3. Recomandăm **o implicare mai mare la nivelul departamentelor SAL a responsabililor din departamentele Reclamații, Customer Service, Risc și Comercial**. În acest sens, credem că analiza derulării contractelor ar trebui să se facă, în primul rând, din perspectiva capacității consumatorilor de a le duce mai departe (cu dorința ca, prin reechilibrare, să le fie îmbunătățită capacitatea de plată), iar nu din perspectiva legalității lor, pentru că nu asta contesta consumatorii.
4. Sugerăm ca **mandatele cu care vin reprezentanții băncilor la negociere să aibă limite flexibile**, astfel încât să permită ca oferta pe care o face banca în urma negocierilor în cadrul CSALB să fie superioară ofertei comerciale a băncii.
5. Recomandăm băncilor **să rezolve amiabil cât mai multe dintre cererile pe care, altfel, le-ar respinge nejustificat**, mai ales în spețele simple. Așadar, dacă aveți de ales între a refuza concilierea și a negocia direct cu consumatorul, la sediul băncii, recomandăm a doua variantă.
6. Este important ca **băncile să accepte și cererile venite de la persoanele juridice** pentru probleme legate de serviciile de plată. Începând cu 2020 CSALB poate concilia și aceste spețe adresate de persoanele juridice.

Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

“Perioada dificilă pe care o traversează consumatorii, băncile și întreaga economie poate fi un bun moment de restart în relațiile dintre părțile aflate în raporturi contractuale sau de afaceri. Îndemnăm băncile să adopte aceste exemple de bune practici pe care le-am obținut în urma activității noastre comune și să le implementeze în activitatea zilnică, pentru a crește calitatea serviciilor pe care le oferă persoanelor fizice și juridice. Așadar, recomandăm băncilor să accepte spre negociere mai multe cereri trimise de consumatori, reprezentanții băncilor să aibă mandate flexibile când participă la negocieri, iar abordarea acestora să se bazeze cât mai mult pe echitate și umanism, în detrimentul analizelor juridice proprii instanțelor de judecată. La finalul acestei perioade dificile cu siguranță vor avea de câștigat doar cei care și-au păstrat încrederea consumatorilor, inclusiv prin activitatea de soluționare alternativă din cadrul CSALB”, spune **Alexandru Păunescu, Președintele Colegiului de Coordonare al CSALB.**

Băncile le recomandă consumatorilor negocierea în cadrul CSALB

Mirela Iovu, Vicepreședinte CEC Bank

Atunci când sesizăm că există un miez de dispută în relația directă cu consumatorii le indicăm să se adreseze CSALB și, prin CSALB, să soluționăm cazul respectiv. Am făcut trimitere în toate contractele cu consumatorii la această modalitate de soluționare alternativă. Apoi, în cadrul direcție juridice, am înființat un grup care se ocupă cu prioritate de soluționarea disputelor prin conciliere. Un avantaj important este că toți conciliatorii CSALB sunt profesioniști recunoscuți în domeniul juridic, profesori universitari, avocați de renume, iar metoda de soluționare este rapidă, confidențială și se bazează pe soluții câștig-câștig. De regulă părțile găsesc o soluție care să fie convenabilă amândurora, în timp ce în instanță doar o parte câștigă și cealaltă pierde. CSALB a consolidat relația dintre consumatori și bănci și de aceea avem nevoie de Centru.

Ioana Regenbogen, Director juridic și Relații instituționale ING

Este o procedură care se poate desfășura exclusiv la distanță, cu înregistrarea cererii pentru negociere și transmiterea ei direct de pe site-ul CSALB. Un lucru foarte important este că soluțiile date de conciliatori nu sunt soluții șablon, ci sunt personalizate. Acest lucru rezultă din analiza pe care o face conciliatorul care se uită la ce este corect și drept pentru ambele părți, fapt care transcende rigorile juridice. Din acest motiv procedura concilierii este una umanistă. Pe de altă parte, fiind o procedură simplă și rapidă, informațiile nu se pierd undeva pe traseu, ele sunt rapid puse la dispoziția tuturor părților, iar în acest fel este mult mai ușor să ajungi la o soluție care este echilibrată și potrivită pentru cazul respectiv.

Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

Bogdan Atanasiu, manager Customer Experience Raiffeisen Bank

De o parte avem ce își dorește clientul, de altă parte ce poate oferi banca și încercăm să ajungem la un rezultat acceptat de ambele părți, chiar dacă acest lucru nu se întâmplă de fiecare dată. Concilierea reprezintă un mare câștig, iar banca află de problema clientului într-un timp foarte scurt. Astfel, banca este dispusă să accepte acte doveditoare și să negocieze în cadrul CSALB cu orice client care se află într-o situație financiară dificilă, căruia i-au scăzut veniturile, are condiții sociale sau medicale speciale, care presupun cheltuieli suplimentare. În bancă avem persoane dedicate fluxului de cereri transmise de CSALB, iar consumatorii pot beneficia de o conciliere nepartizană, făcută de o persoană neutră, precum conciliatorii Centrului, care poate explica atât oferta băncii, cât și cerințele clienților.

În primele 6 luni ale anului, CSALB a primit **1.040 cereri adresate băncilor** și **290 cereri adresate IFN-urilor**. Până în acest moment, peste 260 de cereri au fost acceptate pentru negociere de către bănci și doar 11 de către IFN-uri.
La acestea se adaugă 140 de cereri soluționate amiabil de către bănci și 24 de către 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**.
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), **recordul în CHF** (52.000 CHF șterși din datoria unui consumator din Oradea) și un alt caz în care banca a șters 43.000 CHF pentru o familie din București, chiar luna trecută.

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).