Centrul unde românii negociază cu băncile și IFN-urile împlinește 5 ani de la înființare

10 septembrie, București. La începutul lunii septembrie, în urmă cu cinci ani, intra în vigoare Ordonanța Guvernului 38/2015 care înființa **Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)**. Transpunerea unor directive europene făcea posibilă funcționarea și în România a centrelor de soluționare alternativă a disputelor dintre consumatori și comercianți, pe modelul practicat în majoritatea domeniilor de activitate în țările vest-europene. Deși directiva recomandă costuri modice pe care consumatorul să le suporte pentru negocierea cu banca sau IFN-ul, **ordonanța a promovat gratuitatea pentru acest serviciu în România.** Tot pe model european, această formă de "justiție privată" este susținută financiar de comercianții care au provocat nemulțmirea consumatorilor. În timp ce costul plătit de comercianți pentru soluționarea unui dosar este de aproximativ 200 de euro, **beneficiul mediu obținut de consumatorii care negociază cu băncile este de 2.700 de euro (în creștere de la 2.150 de euro în 2019).**

Ce au adus primii cinci ani

Sunt mai mult de **1.500 de negocieri** între consumatori și bănci/IFN-uri începând cu 1 martie 2016, dintre care **1.300 s-au încheiat cu acordul părților**. În total, consumatorii au obținut **beneficii de 3,5 milioane de euro** din aceste negocieri.

Acest lucru arată și calitatea soluțiilor propuse de cei **19 conciliatori** ai CSALB, specialiști cu o solidă experiență ca avocați, profesori universitari sau foști judecători. Prin înființarea CSALB s-a creat cadrul legal pentru negocierea, pentru prima dată în România, pe marginea unui contract existent. Astfel, raporturile dintre bănci și consumatori au putut fi **reechilibrate** prin ștergerea sau eliminarea unor comisioane, diminuarea dobânzilor, ștergerea parțială sau totală a datorie.

Recordurile valorice ajung până la 298.000 de lei, 52.000 de CHF sau 44.600 de Euro, iar unele cazuri și-au găsit rezolvarea într-o singură zi. **54% dintre creditele conciliate sunt în lei**, 23% în euro și 20% în CHF.

Cererile de negociere au crescut și ele de la un an la altul, iar anul acesta vom înregistra de zece ori mai multe cereri decât în 2016. De exemplu, dintre cererile primite, 16% se referă la reducerea sau eliminarea comisioanelor.

Pe 30 octombrie 2018 CSALB depășea cifra de 1.000 de **cereri înregistrate** într-un an. La începutul lunii septembrie înregistrăm deja **1.900 de cereri pe anul 2020** și peste 5.800 în toți anii de activitate.

Ce își propune CSALB pentru perioada următoare

„În primul rând ne așteptăm ca cererile respinse de bănci să nu depășească 10% din totalul cererilor trimise de consumatori. Apoi, ne dorim ca CSALB să devină prima opțiune a oricărui consumator care are o nemulțumire în raport cu băncile sau cu IFN-urile. În acest fel, instanțele se vor degreva tot mai mult de litigii, reclamațiile către ANPC vor continua să scadă, iar educația financiară a consumatorilor se va îmbunătăți.

www.csalb.ro; 021.9414 (tarif normal); secretariat@csalb.ro; Adresa: Strada Sevastopol nr 24, etaj 2, sector 1, București.

Ne așteptăm ca IFN-urile să devină cel puțin la fel de receptive precum băncile în acceptarea cererilor de negociere trimise de consumatori. Ținând cont că IFN-urile și băncile activează pe aceeași piață a serviciilor financiare, putem spune că instituțiile financiare nebancare vor avea un dezavantaj concurențial dacă nu se vor îndrepta către rezolvarea amiabilă a nemulțumirilor semnalate de consumatori.
Credem că opțiunea concilierii va fi tot mai cunoscută și utilizată în rândul persoanelor juridice. CSALB poate soluționa începând cu acest an și problemele legate de plăți și emiterea de monedă electronică.
Nu în ultimul rând, așteptăm să se concretizeze demersul Ministerului Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri de a înregistra CSALB în rețeaua FIN-NET a Comisiei Europene ca entitate SAL. Acest lucru ne va da acces la experiența entităților FIN-NET similare din toată Europa și ne-ar permite evoluții, în special pe partea de digitalizare și de pregătire a resursei umane.
Totodată sperăm ca după cinci ani de la înființare să fie posibilă în Parlament și transformarea OG 38/2015 în lege", **spune Alexandru Păunescu, Președintele Colegiului de Coordonare al CSALB.**

CSALB, așa cum este văzut

Am sintetizat sub forma unui ziar atât activitatea Centrului, cât și opiniile principalilor actori din piața financiar-bancară despre negocierea dintre consumatori și bănci/IFN-uri. Ziarul în format electronic poate fi consultat aici: https://csalb.ro/evenimente/csalb-implineste-5-ani-de-la-infiintare-in-septembrie-2020/ sau prin QR code:

Guvernatorul BNR Mugur Isărescu încurajează "*toate băncile să meargă spre CSALB. Deși împăcarea părților părea la început imposibilă, treptat, prin implicarea conciliatorilor și a Centrului, imposibilul a devenit posibil. Nu folosește nimănui războiul dintre bănci și clienți sau cultivarea acestui război*."

Paul Anghel, directorul general al ANPC și fost reprezentant al ANPC în Colegiul de Coordonare al Centrului, spune că "*imaginea instituțiilor financiar-bancare poate fi schimbată prin intermediul CSALB. Așteptările consumatorilor români față de CSALB sunt mari, dar gradul de neîncredere în sistemul financiar-bancar a rămas ridicat. De aceea, suntem cu toții obligați să construim această încredere*."

Florin Dănescu, Președintele executiv al Asociației Române a Băncilor: "*CSALB consolidează încrederea dintre clienți și sistemul bancar. Reprezintă nu doar un sistem de soluționare alternativă a litigiilor, cât și un centru de informare activ care sprijină consumatorii și sistemul bancar, prin identificarea variantelor optime de înțelegere între părți*."

Irina Chițu, analist financiar și director Finzoom.ro este de părere că "*CSALB reprezintă cel mai bun lucru care s-a întâmplat la nivelul societății financiare în ultimii cinci ani*". **Mihai Mereuță, Președintele Ligii Habitat** crede că CSALB poate reprezenta un model pentru înființarea unor centre similare, în domenii de activitate precum servicii publice, telefonie, utilități, transporturi etc.

Cât privește negocierea propriu-zisă, **conciliatorii Centrului** au inventat o nouă meserie în România:

Concilierea este o filosofie nouă spre care consumatorii și băncile vin tot mai mult. Totuși, nu trebuie să vină cu așteptări doar din partea partenerului de dialog. Ambele părți trebuie să facă anumite compromisuri, iar rolul conciliatorilor este tocmai de a muta părțile din poziția rigidă în care se află. (**Camelia Popa)**

Prin această procedură facem să supraviețuiască contractul părților. Un contract adaptat, o haină mai potrivită și pentru consumator, dar și pentru bancă. Ceea ce m-a cucerit pe mine în această procedură a fost rapiditatea. Din acest punct de vedere, un record personal ar fi soluționarea unui caz în decurs de o zi! De dimineață și până seara, părțile au avut inclusiv hotărârea redactată! (**Nela Petrișor)**

La început mi-am exprimat scepticismul că această idee frumoasă poate funcționa. Ideea că băncile și consumatorii nu s-ar afla pe poziții ireconciliabile părea o utopie în 2015. CSALB a reușit să demonteze mitul că debitorii și creditorii sunt „dușmani naturali”. (**Radu Rizoiu)**

Când am aflat de Centru am crezut că este „o girafă”. Eram precum țăranul lui Marin Preda la grădina zoologică care spunea că acest animal nu există. Iată că acest Centru nu și-a probat doar existența în acești ani, ci și eficiența. (**Valeriu Stoica)**

Băncilor le-aș recomanda ceva mai multă flexibilitate, iar consumatorilor ceva mai multă răbdare. Concilierea este atunci când consumatorul se mulțumește cu mai puțin decât a cerut, iar banca oferă mai mult decât a fost dispusă să cedeze inițial. (**Valentin Cocean)**

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).