

CSALB lansează *Caravana Online* în cele mai mari orașe ale țării

17 mai, București. Conciliatorii **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)** îi vor sfătui pe consumatorii români de servicii financiare din cele mai mari orașe ale țării cum să își formuleze cererile și ce trebuie să facă pentru a avea o negociere reușită cu banca sau IFN-ul. Campania de informare se va desfășura pe parcursul a cinci luni și se va adresa consumatorilor din Arad, Timiș, Cluj, Galați, Iași, Constanța, Bihor, Dolj, Brașov, Argeș și Prahova. Din cauza pandemiei, Caravana pe care CSALB o organiza prin întâlniri periodice cu consumatorii, reprezentanții băncilor comerciale, jurnaliști și autorități locale nu a mai fost posibilă de la finalul anului 2019. Totodată, concilierile s-au desfășurat exclusiv online sau telefonic. În aceste condiții, considerăm necesară o campanie de informare online și prin intermediul presei locale, în care să transmitem recomandări consumatorilor privind modalitatea de redactare a cererii de intrare în negociere cu instituția de credit, dar și în legătură cu rigorile, limitele și cerințele din timpul unei negocieri la distanță.

CUM S-A SCHIMBAT COMPORTAMENTUL CONSUMATORILOR ȘI BĂNCILOR



“În această perioadă plină de transformări determinate de pandemie, am observat modificări atât în comportamentul consumatorilor, cât și în cel al băncilor.

*Din partea **consumatorilor** observăm o scădere a interesului în ceea ce privește modalitatea de completare a cererii trimise CSALB și adresate băncii. De multe ori oamenii nu își motivează deloc solicitarea, dar au așteptări mari legate de finalitatea cererii. Probabil că mulți consumatori pleacă de la premiza că situația specială în care ne aflăm obligă instituțiile financiare să accepte oricum intrarea în negociere. Le reamintim că această procedură este diferită de cea din moratoriile legale, prin care amânarea ratelor se făcea automat, printr-o simplă cerere. Aici vorbim de negocierea unor clauze și condiții din contracte, iar consumatorii ar trebui să își cunoască bine propriile contracte de credit pentru a ști ce anume să solicite și pentru a putea fi ajutați în acest demers atât de către conciliatori, cât și de către reprezentanții băncilor. De aceea, concilierea nu trebuie percepută ca un “tonomat” în care bagi o cerere și primești automat beneficiile negocierii. Directiva europeană care stă la baza înființării CSALB prevede că această procedură este voluntară, adică nu presupune o obligativitate din partea vreunei părți pentru intrarea în negociere. Dincolo de acest aspect, băncile iau în calcul mai multe variabile atunci când acceptă cererea și, implicit, intrarea în conciliere cu consumatorul. Printre acestea sunt: istoricul relației cu respectivul consumator, buna-credință a acestuia, dovezile pe care acesta le aduce când invocă deteriorarea situației lui financiare sau modul în care și-a respectat contractul până la momentul primirii cererii de conciliere. De cealaltă parte, **reprezentanții băncilor** trebuie să dea dovadă de mai multă empatie cu privire la cazurile în care intră în negociere, să primească mandat relevant pentru propunerea unor soluții reale de rezolvare a situației consumatorului și să nu vulnerabilizeze, prin lipsă de flexibilitate, o relație deja problematică. Am observat că modalitatea de negociere dintre părți, așa cum este organizată prin intermediul CSALB, devine un model de bune practici preluat de tot mai multe bănci comerciale în relația lor directă cu consumatorii. Ne bucurăm să constatăm acest lucru, deoarece ne arată că CSALB a devenit un exemplu bun de urmat pentru sistemul bancar, în ceea ce privește rezolvarea problemelor pe care le au consumatorii. Cu toate acestea, atragem atenția că, fără expertiza unui conciliator, a unui expert în drept financiar – bancar, care să propună o soluție imparțială, este mai dificil de derulat o negociere echitabilă, din care ambele părți să aibă de câștigat”, spune **Alexandru Păunescu, Președintele Colegiului de Coordonare al CSALB.***

CE RECOMANDĂ CONCILIATORII



Valentin Cocean: În mod greșit unii dintre consumatori își axează cererile pe ideea clauzelor abuzive, plecând cumva de la ceea ce aud din instanță. Încercăm să le explicăm că noi nu judecăm aici din perspectiva din care judecă instanța, pentru că în conciliere accentul cade pe motivele lor personale, pe problemele lor. În plus, au existat soluții în cadrul CSALB care au avantajat consumatorul într-un mod în care mă îndoiesc că ar fi putut să fie ajutat de către instanță. De multe ori, chiar dacă s-ar stabili caracterul abuziv al unor clauze, consumatorul n-ar ajunge, cu siguranță, la o reducere de sold de valoarea obținută în procedura noastră.



Nela Petrișor: Foarte mulți vin la CSALB din această nevoie de a li se face dreptate, or primul pas pe care eu îl fac în discuția cu consumatorii este exact acesta: nu sunteți la instanța de judecată! Acceptați concesii! Acceptați o discuție care, până la urmă, vă poate duce într-un contract mult mai avantajos decât cel pe care l-ați avut și decât cel pe care l-ați fi putut obține teoretic sau ipotetic de la o instanță de judecată.



Camelia Popa: Consumatorii ar trebui să-și cunoască, în primul rând, contractul și ce vor să obțină din partea băncii. De exemplu, unii consumatori spun că vor reducerea ratei contractuale prin micșorarea dobânzii, deși dobânda lor este mult sub condițiile de piață. Consumatorilor le-aș recomanda să depună cereri motivate și adaptate nevoilor reale ale fiecăruia, să-și urmărească propriul scop și nu scopul pe care l-au urmărit alți consumatori. Iar băncilor le-aș recomanda o mai mare deschidere spre mai multe soluții de identificat în cazul fiecărui consumator. Și o mai mare adaptabilitate la ce îi trebuie consumatorului astfel încât să ducă un contract până la maturitate.

CELE MAI MULTE CERERI DE NEGOCIERE CU BĂNCILE VIN DIN BUCUREȘTI ȘI ARGES

În 2020 și 2021 CSALB a primit aproximativ 3.400 de cereri din partea consumatorilor adresate băncilor și IFN-urilor. De la începutul anului 2021, consumatorii au transmis peste 900 de solicitări.

Cele mai multe cereri de negociere sunt trimise de consumatorii din București (22% din numărul total de cereri), Argeș, Ilfov, Prahova și Cluj. Cele mai puține cereri vin din Sălaj, Satu-Mare, Covasna, Caraș-Severin și Harghita. Ultimele cinci județe însumează împreună sub 1% din numărul total de cereri.

În ultimii 5 ani (din martie 2016 până în prezent), consumatorii au obținut **beneficii de peste 4,4 milioane de euro** din negocierile cu băncile în cadrul CSALB. Anul trecut, valoare medie a beneficiilor obținute în urma negocierilor a fost de 3.700 de euro/caz soluționat.

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).