

## Creștere de peste 80% a împăcărilor dintre bănci și consumatori în cadrul CSALB

**21 iulie, București.** Negocierile dintre consumatori și bănci derulate în cadrul **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)** au decurs anul acesta mult mai rapid, iar numărul dosarelor finalizate cu împăcarea părților a crescut cu peste 80% față de prima jumătate a anului 2020. Rezultatul negocierilor păstrează același trend crescător. La jumătatea anului, beneficiile rezultate din negocieri sunt de peste 800 de mii de euro, cea mai mare sumă semestrială de la înființarea Centrului. Practic, 95% dintre negocierile purtate în acest an s-au încheiat prin acceptarea de către consumatori și bănci a soluțiilor propuse de conciliatori.



*„Anul acesta observăm o disponibilitate mai mare a consumatorilor și băncilor de a negocia și de a face unele compromisuri pentru păstrarea relațiilor contractuale, evitarea proceselor în instanță și pentru beneficiilor obținute de ambele părți, până la urmă. Printre veștile bune este și aceea că, începând cu luna iunie, s-au reluat negocierile purtate la sediul CSALB, la care participă consumatori, reprezentanți ai băncilor și conciliatori (foto in attach). Revenind la cifre, putem vedea o diferență importantă față de anul 2020. Dacă în primele șase luni ale anul trecut existau 116 negocieri încheiate cu împăcarea părților, anul acesta sunt 211 cazuri în care părțile s-au împăcat în primul semestru. Cu alte cuvinte, 92% din dosarele de negociere formate anul acesta sunt deja soluționate, față de doar 50% în aceeași perioadă a anului trecut, lucru care arată că mecanismele de soluționare alternativă ale băncilor s-au perfecționat, iar disponibilitatea părților de a ajunge la o înțelegere este mai mare. La nivelul cererilor, situația este asemănătoare cu cea de anul trecut, însă aici ar fi nevoie de câteva recomandări pentru consumatori. Ei trebuie să știe că o cerere de negociere care este trimisă fără detalii minimale despre situația creditului, a familiei sau împrumutatului, are șanse mici să fie acceptată de bancă. În schimb, o cerere detaliată, însoțită și de copii ale documentelor justificative pentru situația invocată, poate impulsiona calitatea actului de negociere și disponibilitatea băncilor de a veni cu soluții pentru rezolvarea problemelor semnalate de consumatori. În plus, acest lucru l-ar ajuta și pe conciliator, cel care conduce negocierile, să propună o soluție mai bună, la finalul concilierii”, spune Alexandru Păunescu, Președintele Colegiului de Coordonare al CSALB.*

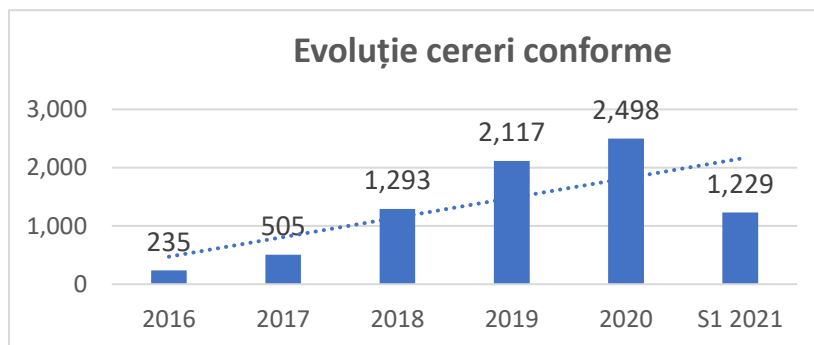
### RECOMANDĂRI PENTRU REDACTAREA CERERILOR DE CĂTRE CONSUMATORI

- Cererile adresate CSALB să fie completate cu suficient de multe **informații** pentru a putea fi analizate de comercianți;
- Consumatorii să transmită **în timp scurt** informațiile sau documentele solicitate de comerciant sau conciliator, în vederea soluționării cererilor sau negocierilor înregistrate la CSALB;
- Sunt esențiale completarea cu atenție a datelor de contact (CNP, **e-mail**, număr de telefon) și verificarea corespondenței electronice pentru demararea sau continuarea procedurii de conciliere;
- Deoarece mai mulți consumatori au solicitat eliminarea clauzelor abuzive din contractele de credit, le reamintim că în cadrul CSALB se pot renegocia **clauzele contractuale**, însă în cadrul concilierii nu se poate stabili că anumite clauze contractuale sunt abuzive sau nu (doar instanțele de judecată pot face acest lucru);

- Consumatorii trebuie să **detalieze** în cerere situația în care se află: probleme medicale, situație familială cu probleme, scăderea veniturilor sau creșterea cheltuielilor. Apoi, să depună documente care să susțină ceea ce au prezentat;
- **Nu este nevoie** de studii juridice, de invocarea unor legi sau de o analiză a clauzelor contractuale pentru a depune o cerere. Situația personală trebuie descrisă sintetic, detaliat, în cuvinte simple;
- Cererile trebuie să fie adresate **unui singur comerciant**. Sunt consumatori care au trecut mai mulți comercianți în aceeași cerere, iar o cerere nu poate avea mai mulți destinatari. În schimb, un consumator poate trimite mai multe cereri către unul sau mai mulți comercianți;
- Consumatorii **pot completa** cererea accesând site-ul [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro);
- Consumatorii pot obține **informații** despre cererile sau dosarele în care se află, transmitând un e-mail către [office@csalb.ro](mailto:office@csalb.ro).

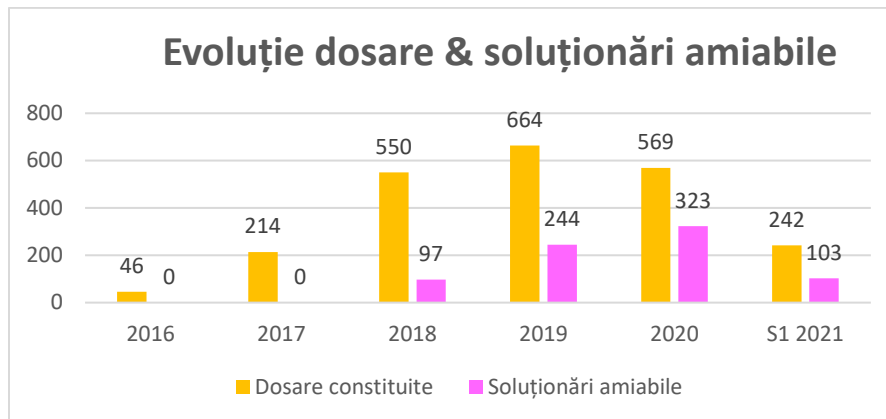
## REZULTATUL NEGOCIERILOR CONSUMATORI-BĂNCI/IFN-URI

**Numărul de cereri înregistrate în S1 2021** se menține la un nivel aproximativ egal cu perioada S1 2020. Afluxul de cereri este determinat, în continuare, de criza sanitară. Mulți consumatori au intrat în șomaj sau activitatea lor a fost suspendată, ceea ce i-a determinat să solicite fie aplicarea moratoriilor legale (în prima perioadă a anului), fie identificarea unei soluții de reechilibrare a obligațiilor contractuale. Din totalul cererilor primite până la finalul S1 2021, 781 adresau diverse spețe în relația cu banca, în vreme ce 448 vizau diferite aspecte ale relației consumatorilor cu IFN-urile.

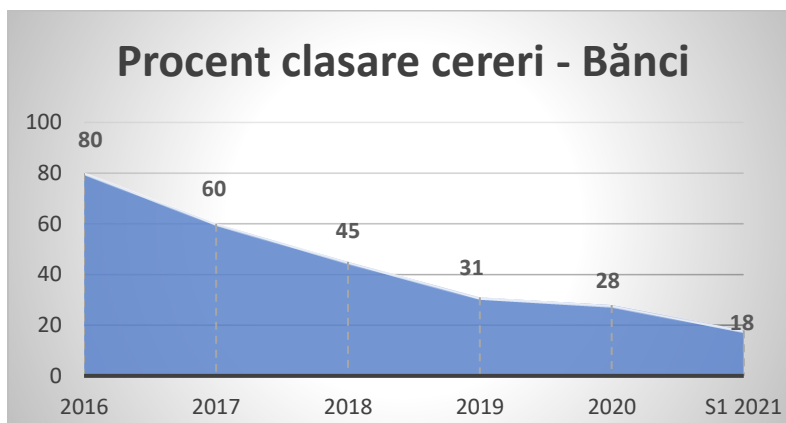


**Ponderea cererilor adresate IFN-urilor** este din ce în ce mai mare. Dacă în S1 din 2020 era de 22% din total, în S1 din 2021 ponderea este de 36%. Din păcate, doar 3 cereri adresate IFN-urilor au fost acceptate spre negociere în S1 din 2021, față de 11 în aceeași perioadă a anului trecut. În același timp, numărul de cereri adresate băncilor a scăzut în perioada primului semestru al acestui an: de la puțin peste 1.000 de cereri/S1 2020, la doar 781 cereri/S1 2021 (scădere de aproximativ 25%).

Totodată, până la finalul S1 2021 **103 cereri au fost soluționate amiabil** de către comercianți, după sesizarea CSALB (comercianții au negociat direct cu consumatorii), respectiv 81 de cereri soluționate amiabil în relația cu băncile și 22 cereri soluționate amiabil de către IFN-uri.



Evoluția ultimilor ani indică o scădere semnificativă a numărului de cereri refuzate de bănci, dintre cele înregistrate de CSALB: de la 80% în 2016, la 45% în 2018 și 28% în 2020. În primele șase luni ale anului 2021, **procentul cererilor clasate nejustificat de către bănci a scăzut la 18%** din totalul cererilor trimise, iar recomandarea CSALB către bănci și IFN-uri este ca procentul de clasare să se mențină sub 20% până la finele anului. Este un obiectiv realizabil, cu atât mai mult cu cât sunt deja bănci mari în cazul cărora rata de respingere a cererilor, fără un motiv întemeiat, este de sub 10% ori chiar sub 5%.



**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](http://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).