CSALB: Împăcările dintre consumatori și bănci valorează 1,24 milioane euro în primele 9 luni

27 octombrie 2021, București. În primele nouă luni ale anului, 445 consumatori au parcurs întregul proces de conciliere (depunere cerere, negociere, hotărâre finală acceptată de ambele părți) ori au ajuns la o înțelegere amiabilă direct cu băncile/IFN-urile, după ce au apelat la **Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)**. Beneficiile rezultate din negocierea consumatorilor cu băncile au ajuns la 1,24 milioane euro în primele trei trimestre, iar valoarea totală a beneficiilor în cei cinci ani de activitate operațională este de 5,25 milioane euro.

Datorie în CHF ștearsă integral de către bancă

Ioana Dodenciu, Roșiorii de Vede – "*În luna septembrie am primit vestea că banca îmi șterge toată datoria de 44.330 de CHF pe care o aveam în urma unui împrumut din anul 2007, pentru un apartament de trei camere. Am putut plăti ratele cât timp a trăit soțul meu, creditul fiind pe numele lui, iar eu eram codebitor. Când am făcut cerere la CSALB, am solicitat măcar o reducere a ratei lunare, deoarece copilul cel mare începea facultatea anul acesta și nu puteam face față cheltuielilor. Am trei copii de crescut și nu mă puteam descurca decât cu ajutorul părinților de la țară. Practic, mai mult de jumătate din salariul meu de asistent medical se ducea pe rata la bancă. Ultima rata a fost de 294 de CHF. Când am primit vestea eram în timpul programului de vaccinare și am rugat un coleg să-mi spună dacă văd bine mailul de la doamna conciliator Mihaela Budișteanu care îmi confirma că datoria a fost ștearsă. Îi multumesc doamnei conciliator pentru implicarea și rapiditatea cu care a găsit o rezolvare la situația mea. De când am depus cererea și până când am convenit cu banca pe soluția propusă de conciliator au trecut mai puțin de două luni".*

"Ceea ce observăm după primele nouă luni ale anului este o disponibilitate mai mare a consumatorilor și băncilor de a ajunge la un compromis. 90% dintre negocierile derulate anul acesta în cadrul CSALB s-au încheiat prin împăcarea părților. Spre exemplu, în trei trimestre am avut doar două situații în care una dintre părți s-a retras din negociere, față de 21 de situații de acest fel în perioada similară a anului trecut. Deși numărul cererilor acceptate spre negociere este cu aproximativ 10% mai mic decât în 2020, valoarea mare a beneficiilor și procentul ridicat al împăcărilor arată o înțelegere mai profundă a mecanismelor de conciliere, atât din partea băncilor, dar mai ales din partea consumatorilor, despre care putem spune că sunt mai centrați pe rezultat, mai pragmatici decât în trecut. Această atitudine poate veni și din dorința consumatorilor care se confruntă cu probleme financiare de a găsi rapid o rezolvare pentru dificultățile lor actuale. Incertitudinile privind evoluția pandemiei, efectele acesteia asupra economiei, creșterea dobânzilor, creșterea puternică a prețurilor la energie electrică, la gaz și la carburanți, pun presiune pe capacitatea de rambursare a împrumuturilor bancare. În acest context, există posibilitatea creșterii ratei creditelor neperformante, motiv pentru care consumatorii trebuie să fie foarte precauți pentru a nu înregistra restanțe.

Recomandarea noastră pentru consumatori este să se adreseze băncii dacă au dificultăți în achitarea ratelor, dar să nu depășească 90 de zile de întârziere, situație în care întregul credit devine scadent. Iar dacă nu reușesc să ajungă la o înțelegere cu creditorul, întotdeauna rămâne și alternativa soluționării amiabile în cadrul CSALB", spune **Alexandru Păunescu, membru al Colegiului de Coordonare al CSALB.**

Scad cererile de negociere către bănci, cresc cele pentru IFN-uri

În primele nouă luni consumatorii au trimis 1.837 de cereri de negociere (o medie de 47 de cereri pe săptămână), dintre care 1.152 adresate băncilor și 685 IFN-urilor.
Se observă o creștere a numărului de cereri adresate IFN-urilor, ponderea acestor cereri fiind de 37% din total, față de 24% în aceeași perioadă a anului trecut. Din păcate, aproximativ 80% dintre cererile adresate IFN-urilor vizează ștergerea înregistrărilor din Biroul de Credit, solicitări care nu pot face obiectul unei negocieri, în proporție covârșitoare fiind clasate ca urmare a refuzului comercianților de a intra în procedurile de negociere.

Pe de altă parte, numărul de cereri adresate băncilor a scăzut în perioada primelor trei trimestre ale acestui an față de perioada similară din 2020: de la 1.557 cereri în primele 9 luni din 2020, la 1.152 cereri în primele 9 luni ale acestui an.

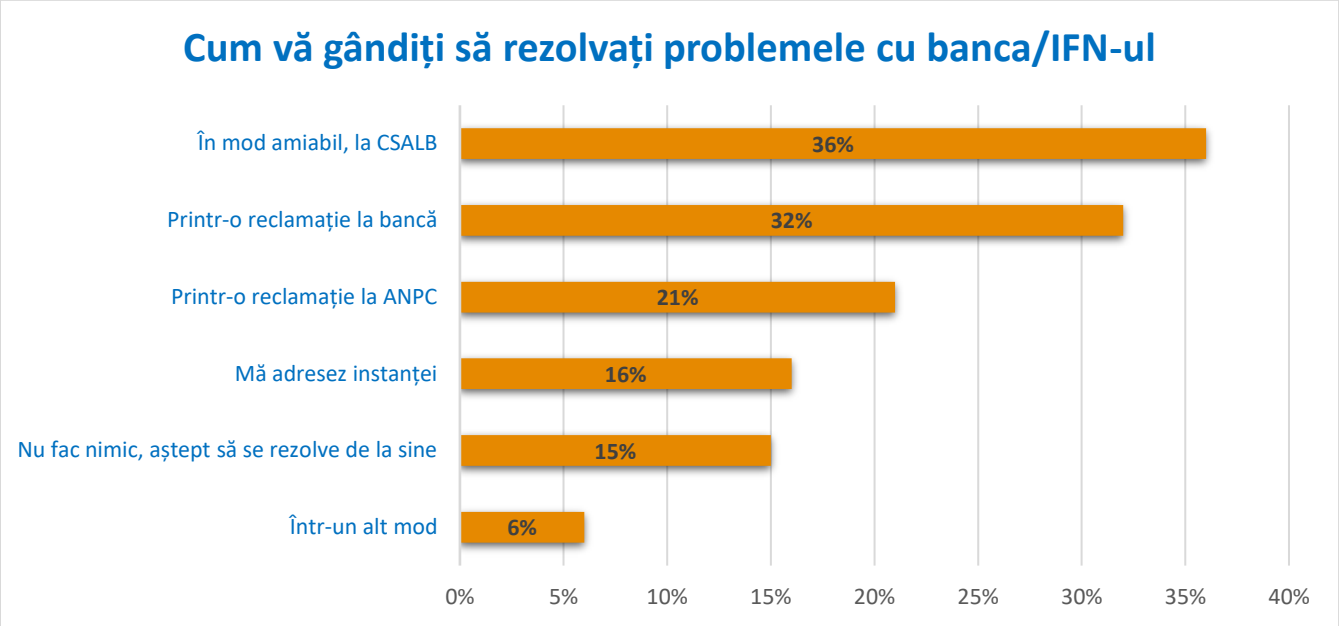
Băncile clasează mai puține cereri

Evoluția ultimilor ani indică o scădere semnificativă a numărului de cereri înregistrate la CSALB și pentru care băncile și-au exprimat refuzul de a intra într-o procedura de negociere: de la 80% în 2016, la 45% în 2018 și 28% în 2020. În primele nouă luni ale anului 2021, procentul cererilor clasate ca urmare a refuzului nejustificat al băncilor a scăzut la 17% 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%.

Situația în cazul IFN-urilor este diferită: din 685 de cereri, doar 5 au fost acceptate spre negociere, iar alte 21 de solicitări au fost soluționate direct între consumator și comerciant, după sesizarea CSALB, dar fără a mai trece prin procesul de conciliere.

CSALB, prima opțiune pentru rezolvarea unei probleme cu banca

În urma unui studiu de piață iSense Solutions - Back to the Future (studiu care nu a fost comandat de CSALB), doar 18% dintre intervievați au răspuns că au probleme în relația cu băncile, iar 82% spun că nu întâmpină neînțelegeri. Pentru cei care au nemulțumiri, rezolvarea amiabilă este prima alternativă la care ar apela:



Cei mai dispuși la negociere sunt consumatorii din regiunea Sud-Vest Oltenia (59% ar alege calea amiabilă), urmați de cei din București-Ilfov (45% ar alege în primul rând serviciile CSALB). Studiul a fost făcut în luna septembrie pe 504 respondenți și a permis variante multiple de răspuns.

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).