

## Recomandările CSALB către bănci, după aproape doi ani de pandemie

**29 noiembrie, București.** Anii 2020 și 2021, marcați de criza sanitară, au adus mai multe schimbări în activitatea de conciliere derulată în cadrul **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)**. Consumatorii au trimis în acești aproape doi ani cele mai multe cereri de negociere cu băncile și IFN-urile, peste 4.750 de solicitări în 2020 și 2021, până în acest moment. Cu toate acestea, aproximativ o treime dintre ele au avut ca obiect radierea înregistrărilor din Biroul de Credit, situație în care rolul CSALB este minim (doar aproximativ 10% dintre acestea fiind soluționate direct de către băncile și IFN-urile care au și făcut respectivele înregistrări). Reprezentanții Centrului și ai instituțiilor financiar-bancare și nebankare au avut mai multe întâlniri în toamna anului 2021. Conciliatorii Centrului au făcut băncilor mai multe recomandări pentru creșterea numărului de negocieri încheiate cu împăcarea părților în cadrul CSALB.



*“Acești aproape doi ani ne-au învățat în primul rând cum să negociem online sau prin telefon, din pricina restricțiilor. Băncile s-au confruntat și ele cu schimbări: au fost nevoite să se adapteze rapid la dificultățile financiare prin care mai trec încă mulți dintre clienții lor persoane fizice din cauza pandemiei și să suplimenteze măsurile de sprijin acolo unde acestea nu au fost suficiente. Consumatorii trebuie să se adapteze și ei cât mai rapid la mecanismul negocierii și interacțiunii directe cu banca. Pentru unii dintre ei acest lucru s-a întâmplat acum pentru prima dată de la semnarea contractului de credit. Credem că relația dintre bancă și consumator ar trebui să fie una mult mai deschisă spre dialog, iar CSALB, din fericire, asigură această punte de comunicare.*

*Tocmai de aceea am recomandat băncilor să nu mai claseze cererile care sunt trimise de consumatori incomplet documentate. Am solicitat instituțiilor de credit să ne semnaleze dacă o cerere nu are atașate documentele justificative necesare pentru situația invocată, iar CSALB va solicita aceste informații direct consumatorului. Chiar dacă unii consumatori nu știu să completeze sau neglijează să formuleze corect cererea de negociere cu banca, încercăm să dăm cât mai multora dintre ei șansa de a intra în această procedură de conciliere. Un alt aspect important, pe care CSALB l-a transmis în discuțiile pe care le-a purtat cu reprezentanții băncilor, a fost propunerea ca existența unui dosar pe rolul instanțelor să nu fie motiv automat de respingere de către bancă a intrării în procedura concilierii. Cu alte cuvinte, dacă aproape 35 de procese s-au întrerupt în acest an pentru a face loc unor înțelegeri amiabile în cadrul CSALB, încurajăm băncile să replice aceste cazuri de rezolvare a diferendelor pe cale amiabilă, folosind metoda concilierii ca alternativă la instanțele clasice. Beneficiile, pe toate planurile, sunt incomparabil mai mari pentru ambele părți”, spune Alexandru Păunescu, membru al Colegiului de Coordonare al CSALB.*

### Unde trebuie ajustat? Reacția conciliatorilor



**Camelia Popa:** *Recomand ca toate dosarele (n.n. cereri acceptate spre negociere de bănci/IFN-uri) să fie analizate cu imparțialitate de reprezentanții instituțiilor financiar-bancare, iar soluțiile oferite să fie în avantajul ambelor părți. În plus, băncile să nu facă diferențe majore între cererile venite din partea consumatorilor care întâmpină probleme de sănătate sau probleme sociale (ale căror cereri sunt justificate de astfel de situații) și cererile care invocă unele clauze din contracte, comisioane, moneda creditului sau alte probleme tehnice. Acestea din urmă sunt la fel de justificate, chiar dacă lipsește argumentul social. Consider că negocierile ar trebui să fie accesibile și consumatorilor fără probleme financiare, familiale sau sociale grave, dar care*

semnalează probleme reale în contractele lor cu banca. Mai exact, oameni care pot plăti creditul, dar semnalează o inechitate, o neregulă ce trebuie reparată.



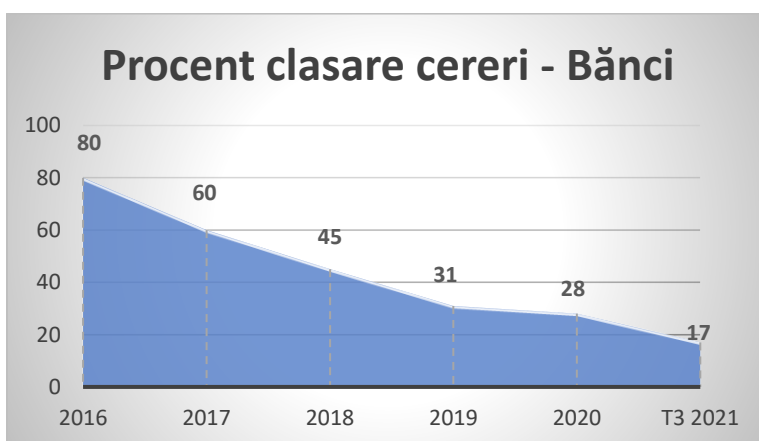
**Mircea Stroe:** Într-adevăr, băncile au disponibilitate pentru a soluționa rapid în primul rând dosarele unde sunt implicate cazuri sociale sau unde există o miză financiară modestă. În cazul dosarelor unde miza este mai mare, deciziile sunt îngreunate de un întreg circuit de avizare. De aici se ajunge rapid la amânarea găsirii unei soluții, la prelungirea discuțiilor și a termenelor. Situația creează neîncredere din partea consumatorilor, dar și premisele ca aceștia să refuze soluțiile, chiar dacă acestea sunt benefice. Practic, situația de neîncredere anterioară adresării CSALB se prelungește, iar consumatorul devine suspicios față de soluția propusă, deși aceasta îl avantajează în relația cu banca.



**Valentin Cocean:** Există bănci care, deși sunt inflexibile încă de la început, intră totuși în procesul de negociere acceptând cererea consumatorului. La finalul negocierii propriu-zise, când conciliatorul propune o soluție, avem surpriza să constatăm că acele bănci ajung să refuze chiar și trei sau patru soluții diferite pe care le oferim. În acest caz mă întreb de ce au mai intrat în negociere dacă poziția lor inflexibilă s-a păstrat până la final și nu au venit cu nicio propunere de găsim a unei soluții pe care să o accepte ambele părți sau nu au oferit nimic consumatorului?

### Scade numărul cererilor respinse de bănci în mod nejustificat

Procesul de eficientizare a procedurii de negociere este unul continuu, iar astfel de recomandări pot fi formulate chiar și într-un moment în care procentul cererilor clasate din motive nejustificate de către instituțiile financiar-bancare este la cel mai scăzut nivel din ultimii aproape șase ani de funcționare a CSALB: de la 80% în 2016, la 45% în 2018 și 28% în 2020. În primele nouă luni ale anului 2021, **ponderea cererilor clasate nejustificat de către bănci a scăzut la 17% din totalul cererilor trimise**, iar recomandarea CSALB către bănci și IFN-uri este ca acesta 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).