

Consumatorii s-au împăcat cu băncile în 9 din 10 negocieri.

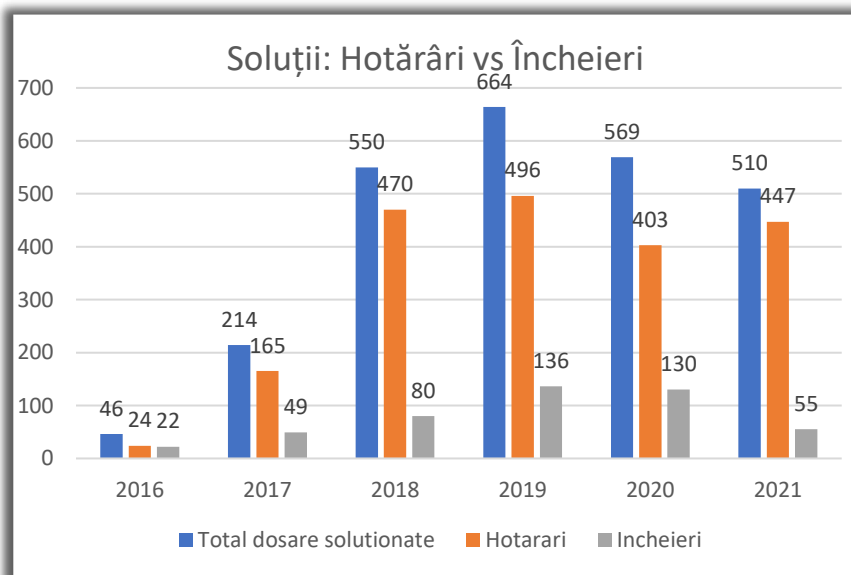
Beneficii de aproape 2 milioane Euro în 2021

2 februarie, București. Anul 2021 a fost cel mai eficient din cei șase ani de activitate ai **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)**. 9 din 10 negocieri între consumatori și bănci s-au încheiat cu împăcarea părților și cu acceptarea soluțiilor propuse de conciliatorii CSALB. Totodată, rata de respingere a cererilor de către bănci a scăzut la cel mai mic nivel: 17% raportat la întregul sistem bancar. Practic, mai mult de opt din zece cereri care au avut solicitări negociabile (diminuarea costurilor creditelor, de exemplu) și-au găsit rezolvarea în cadrul Centrului. În plus, anul 2021 a adus cele mai mari beneficii obținute în urma negocierilor: 1,94 milioane Euro, cu 45% mai mari decât în anul precedent. Valoarea totală a beneficiilor s-a apropiat de 6 milioane de euro pentru perioada 2016-2021.

Anul 2022 a început cu un nou record al cererilor acceptate spre negociere de către bănci: în săptămâna **17-21 ianuarie 2022** CSALB a înregistrat 30 de dosare (cereri acceptate spre negociere), de trei ori mai multe decât într-o săptămână obișnuită.

Cereri și împăcări mai multe în 2021

Anul 2021 aduce un **nou record în privința cererilor** înregistrate de CSALB (din cele 2.525 de cereri, 1.551 au fost adresate băncilor și 974 adresate IFN-urilor). Anii 2020-2021 afectați de criza sanitară au generat peste 5.000 de cereri de negociere cu băncile și IFN-urile, iar în cei șase ani de activitate CSALB a primit peste 9.100 de solicitări.



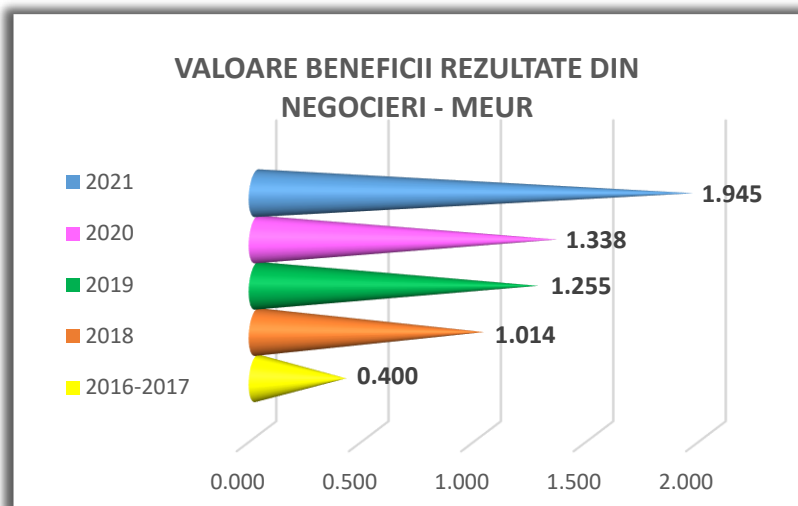
Anul 2021 a înregistrat **cel mai mare procent de negocieri încheiate cu împăcarea părților** din totalul concilierilor: 89%. Doar în 55 de negocieri, una dintre părți sau ambele nu au acceptat soluțiile propuse de conciliatorii. Anul 2019, ultimul dinaintea crizei sanitare, deși a avut cel mai mare număr de cereri acceptate spre negociere, s-a încheiat cu o pondere de eșuare a negocierilor de 22%.

Din păcate, nu toate cererile pot face obiectul unei negocieri. De exemplu, **solicitățile de ștergere a înregistrărilor din Biroul de Credit** nu pot forma obiectul unei negocieri, chiar dacă și numărul acestora a crescut: în 2021, CSALB a primit în raport cu băncile 350 de cereri de radiere a înregistrărilor din Biroul de Credit (23% din totalul cererilor adresate lor), iar în raport cu IFN-urile s-au primit 823 de cereri de radiere (85% din totalul cererilor adresate lor). Recomandăm în continuare consumatorilor ca pentru radierea înregistrărilor din Biroul de Credit să se adreseze direct băncilor/IFN-urilor.

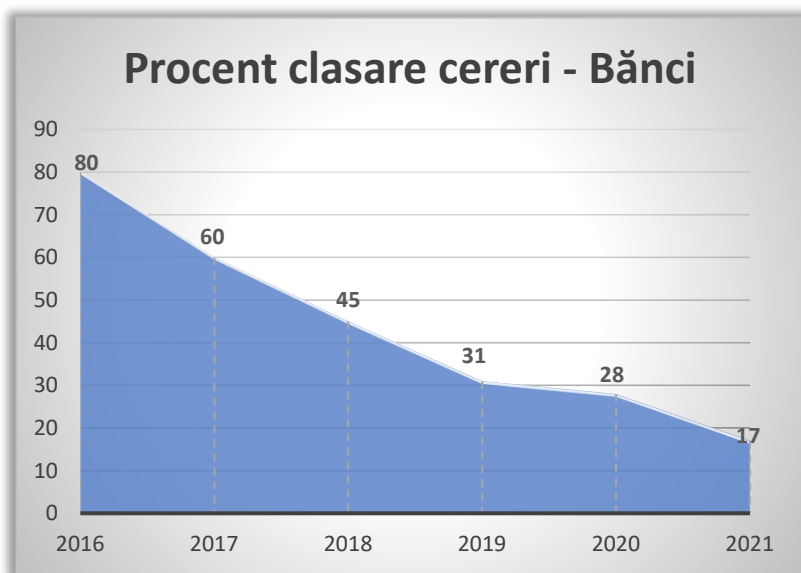
www.csalb.ro; 021.9414 (tarif normal); secretariat@csalb.ro; Adresa: Strada Sevastopol nr 24, etaj 2, sector 1, București.

Mai puține cereri respinse de bănci, beneficii mai mari

Față de anul 2020, în 2021 s-a redus ponderea dosarelor cu valori mici (sub 1.000 de Euro) și a crescut ponderea beneficiilor cu valori medii. Astfel, 45% din negocieri au avut beneficii între 1.001 și 5.000 de euro, iar 11% dintre negocieri au avut beneficii mai mari de 10.000 de Euro.



Valoarea beneficiilor obținute din negocierile consumatori-bănci/IFN în 2021 a fost de aproape 2 milioane de Euro, cea mai mare din cei șase ani de activitate ai CSALB. În condițiile creșterii procentului de negocieri încheiate cu împăcarea părților și a valorii totale a beneficiilor, **valoarea medie a beneficiilor** a fost cu 70% mai mare decât în 2019: 4.300 de Euro, față de 2.530 de Euro.



Cererile respinse de bănci din motive nejustificate au ajuns la cel mai mic nivel de la înființarea CSALB: **17%**, însă unele bănci au procentul de clasare sub 10% ori chiar sub 5%. La începutul anului 2021, CSALB a recomandat băncilor și IFN-urilor ca procentul de respingere a cererilor justificate să nu depășească 20 de procente din totalul solicitărilor primite. În plus, au fost recomandate băncilor atât o reanalizare a cererilor clasate, cât și a cazurilor de executare silită sau a dosarelor ajunse în instanță.

Rezultatele nu sunt la fel de bune în rândul IFN-urilor. Deși în 2021 consumatorii au trimis către IFN-uri aproape de două ori mai multe cereri decât în 2020, doar 6 dintre ele au fost acceptate pentru negociere. Partea bună este că alte 120 de cereri au fost soluționate direct de către părți (fără parcurgerea procesului de conciliere), **de două ori mai multe decât în 2020**. În ultimii trei ani, în cadrul CSALB, IFN-urile au avut doar 10 negocieri încheiate prin împăcarea părților. În același interval de timp, părțile s-au împăcat direct în peste 200 de cazuri.



„Rezultatele anului 2021 arată, fără echivoc, faptul că atunci când consumatorii formulează cereri justificate și le argumentează cu documente, băncile nu rămân deloc indiferente la solicitările lor de sprijin.

Pentru anul 2022 considerăm că miza principală va fi ca băncile să devină proactive.

Dacă până acum băncile au răspuns la cererile consumatorilor de intrare în negociere, ne-am dori să vedem din partea băncilor că inițiază chiar ele un dialog cu consumatorii nemulțumiți sau care au probleme în plata ratelor, pentru rezolvarea acestor diferende prin intermediul concilierii. De exemplu, acolo unde există un proces pe rol, mai ales în faza de fond sau acolo unde zilele de întârziere în plata ratelor sunt un semn evident că va fi depășit termenul de 90 de zile (după care se declanșează procedurile de executare silită), băncile pot prelua inițiativa și pot invita consumatorii să accepte procedura de conciliere. Acest demers ar putea fi susținut și de instanțe. De exemplu, judecătorii ar putea recomanda părților să încerce mai întâi soluționarea amiabilă în cadrul CSALB, așa cum am întâlnit cazuri în practica europeană, dar și în România. Rezultatul ar fi o degrevare a instanțelor de procese costisitoare pentru ambele părți implicate. În plus, aceste procese durează ani de zile, iar în final sentința este avantajoasă doar unei singure părți, nu ambelor așa cum se întâmplă după o negociere.

Pentru IFN-uri recomandarea noastră se păstrează și în 2022: să accepte mai multe cereri de negociere sau să rezolve cât mai multe nemulțumiri în mod direct, cu consumatorii.

Nu în cele din urmă, **consumatorilor le recomandăm** să își formuleze cererile clar, succint și să le însoțească de documente justificative. Apoi, consumatorii trebuie să își verifice în mod repetat datele de contact puse la dispoziția CSALB, deoarece ne întâlnim și cu situații în care banca își dă acordul pentru intrarea în negociere, dar consumatorul nu mai este de găsit pe adresa de e-mail sau la numărul de telefon furnizate Centrului.

Și, așa cum am spus și cu alte ocazii, consumatorii care vor să trimită **cereri de ștergere a înregistrărilor din Biroul de Credit** se pot adresa direct băncilor sau IFN-urilor, din moment ce aceste cereri nu pot face obiectul unei negocieri. În plus, constatăm că multe dintre cererile de radiere sunt depuse de firme care promit (în schimbul unor sume de bani) această operațiune. Aceste firme folosesc în numele consumatorilor cereri standardizate, adrese de email și date de contact care se dovedesc a fi, de multe ori, *nevalide*”, spune **Alexandru Păunescu, membru în Colegiul de Coordonare al CSALB.**

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).