

În 92 din 100 de negocieri consumatorii își rezolvă problemele cu băncile | CSALB solicită judecătorilor să recomande părților concilierea

20 iulie, București. În prima jumătate a anului, numărul de negocieri dintre consumatori și bănci a crescut cu aproximativ 40% față de aceeași perioadă a anului trecut, în cadrul **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)**. Reducerea ratelor, trecerea de la ROBOR la IRCC, încheierea proceselor din instanță reprezintă măsuri pe care băncile și consumatorii le-au negociat în prima jumătate a anului în cadrul concilierilor. **Recomandarea CSALB** către consumatori este să apeleze doar în ultimă instanță la amânarea plății ratelor la credit. Amânarea vine cu costuri suplimentare, la care se adaugă imprevizibilitatea situației economice din momentul reluării plății ratelor. În schimb, consumatorii sunt îndemnați să se adreseze băncilor, IFN-urilor și/sau CSALB dacă întâmpină dificultăți financiare care pot afecta derularea contractelor, pentru a găsi soluții personalizate care să se aplice pe toată perioada derulării creditului.

Concilierea, posibilă și în faza procesuală

În primele șase luni ale anului, 63 de procese în instanță au fost încheiate ca urmare a rezolvării disputelor pe cale amiabilă în cadrul CSALB, față de cele 67 de cazuri înregistrate pe tot parcursul anului 2021. Având în vedere această situație, **CSALB a solicitat Înaltei Curți de Casație și Justiție și celor 15 Curți de Apel** din țară să fie aduse la cunoștința judecătorilor informațiile despre posibilitatea de soluționare amiabilă a litigiilor dintre consumatori și bănci/IFN-uri prin conciliere.

Practic, solicitarea CSALB a fost ca judecătorii să aplice prevederile art. 21, alin. 2 din Codul de Procedură Civilă potrivit căruia „*În tot cursul procesului, judecătorul va încerca împăcarea părților, dându-le îndrumările necesare, potrivit legii*”. Ideal este ca **recomandarea judecătorilor pentru conciliere** să fie făcută la începutul procesului, până la primul termen de judecată. Însă această inițiativă de împăcare se poate exercita de către părți în orice moment al procesului, chiar și în căile de atac (apel/recurs).

Avantajul major este reprezentat de faptul că media de soluționare a unui dosar la CSALB este de 33 de zile (în anul 2021), perioada fiind mai scurtă chiar decât timpul care curge până la primul termen de judecată (în mod obișnuit).

„Tot mai mulți consumatori solicită împăcarea cu băncile chiar și când se află în instanță”



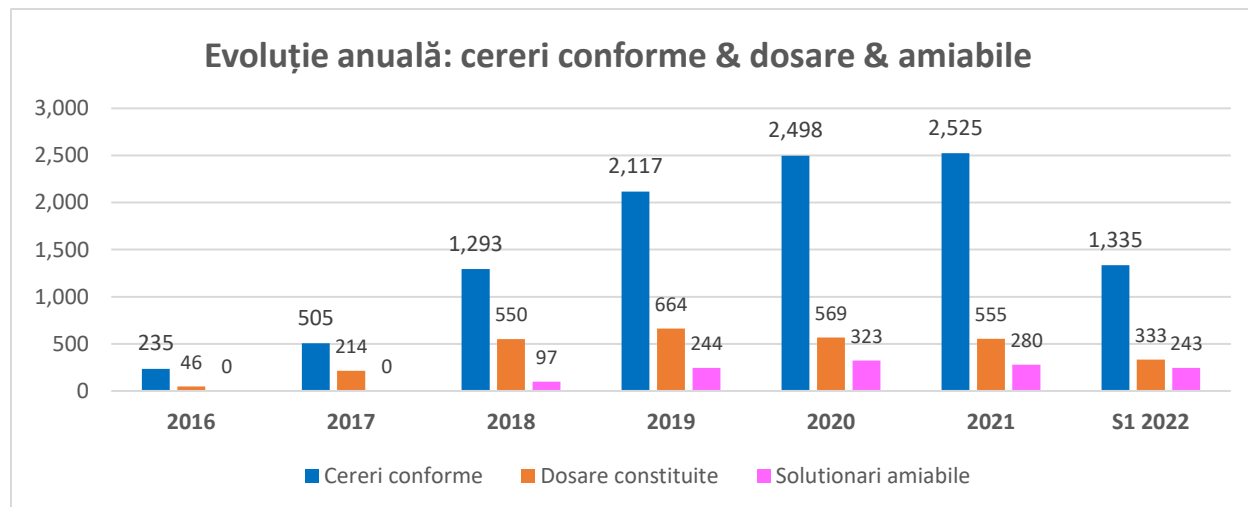
Alexandru Păunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în Colegiul de Coordonare al CSALB: „Dintre negocierile purtate în prima jumătate a anului curent, **92% s-au încheiat cu împăcarea părților**. Astfel, nu doar că băncile au preluat mai multe cereri ale consumatorilor, dar procentul mare de împăcări arată o maturizare a actului de negociere. Băncile au devenit tot mai dispuse să ofere soluții consumatorilor aflați în dificultate, atât prin intermediul cererilor acceptate spre negociere, unde avem o creștere de peste o treime, cât și prin numărul soluționărilor directe, fără intermedierea conciliatorilor CSALB, unde aproape că am egalat numărul înregistrat în tot anul anterior. Comparativ, nu asistăm la o evoluție la fel de mare a numărului de cereri față de perioada similară a anului trecut, având o creștere de 10 procente. Ar fi de preferat să vedem o tendință similară și în privința **cererilor de amânare**”

la plată a ratelor, iar oamenii să analizeze mai atent opțiunile pe care le au înainte de a solicita o amânare. Costurile care se adaugă la credit după amânarea cu până la 9 luni a ratelor pot fi semnificative, mai ales dacă ne referim la primii ani din achitarea unui împrumut.

Din fericire, există alternativa oferită de CSALB. Analizând datele, vedem că în primele șase luni mai mult de **9 din 10 cereri negociabile trimise către CSALB au primit din partea băncilor o rezolvare.** Este un argument puternic pentru încrederea de care este nevoie în sistemul financiar-bancar. Dacă în cazul băncilor a crescut apetitul de negociere în cadrul CSALB, în cel al IFN-urilor a crescut numărul cererilor soluționate direct între IFN și consumator, fără intervenția unui conciliator. Aceste cazuri care sunt soluționate direct, dar după ce a fost sesizat Centrul, sunt situații mai simple, în care nu este nevoie de expertiza unui conciliator. Așa se întâmplă, de exemplu, în cazul cererilor de ștergere a înregistrărilor din Biroul de Credit. Așa cum am mai spus, interesul comun este ca părțile să găsească prin negociere o rezolvare la problema semnalată, indiferent de calea aleasă pentru a ajunge la o înțelegere amiabilă.

Unul dintre efectele încrederii despre care vorbeam este faptul că tot mai mulți consumatori solicită împăcarea cu băncile chiar și când se află în instanță. În cazul unora, această solicitare vine după ani de așteptare a unei sentințe sau după ce au cheltuit sume importante de bani în cadrul proceselor. Am făcut și noi un pas către instanțe **solicitând judecătorilor să recomande părților soluția concilierii înainte de judecata propriu-zisă sau chiar în timpul derulării proceselor.** Credem că acest lucru va aduce economii de bani și timp ambelor părți, iar instanțele vor fi degrevate de procese care îngreunează actul de justiție”.

Băncile preferă negocierea în cadrul CSALB, iar IFN-urile înțelegerea directă cu consumatorii



În primul semestru din 2022 CSALB a înregistrat 1.335 de cereri conforme, cu aproximativ 10% mai multe decât în perioada similară a anului trecut. O creștere importantă se înregistrează în cazul dosarelor de negociere. Băncile au intrat în 331 de negocieri în perioada S1 2022, **cu aproximativ 100 mai multe decât în perioada similară a anului trecut**, iar IFN-urile au acceptat doar două cereri spre negociere.

Cea mai mare creștere se observă în cazul înțelegerilor directe dintre bănci/IFN-uri și consumatori. Față de prima jumătate a anului trecut, înțelegerile directe (după sesizarea CSALB) au o creștere de 150%. **Cele mai multe înțelegeri directe sunt în raport cu IFN-urile** (160 în S1 2022 față de doar 22 în primul semestru

din 2021). Astfel, o treime dintre cererile adresate IFN-urilor au fost soluționate direct de către părți anul acesta. Cele mai multe dintre solicitările formulate în raport cu IFN-urile (85%) au ca obiect radierea înregistrărilor din Biroul de Credit. Cererile care au acest obiect reprezintă aproximativ 20% din totalul cererilor adresate băncilor.

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).