Băncile și-au crescut apetitul de negociere: numărul împăcărilor cu consumatorii a crescut cu 85% în cadrul CSALB

19 octombrie, București. Presiunea pusă de creșterea generalizată a prețurilor și de majorarea dobânzilor bancare a determinat băncile să accepte din ce în ce mai multe din cererile de negociere trimise de consumatori către **Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)**.

De la începutul anului, **823 de consumatori** au parcurs întregul proces de conciliere (depunere cerere, negociere, hotărâre finală - soluție acceptată de ambele părți) ori au ajuns la o înțelegere directă cu băncile/IFN-urile, după ce au apelat la CSALB. Față de perioada similară din 2021, **creștere este de 85%** (n.n. în T3/2021, 445 de români s-au aflat într-una dintre aceste două situații). Beneficiile pe care le-au obținut consumatorii care au negociat cu băncile în această perioadă din an depășesc **1,5 mil. euro**.

Nicoleta Bârsan, București: *Prin decizia pe care am primit-o la CSALB am înțeles că cineva din bancă chiar a analizat problemele mele și a vrut să ajute. Soluția pe care am primit-o a fost scăderea ratei lunare de la 700 la 450 de lei, chiar dacă vorbim de un credit de nevoi personale luat anul trecut în octombrie. Asta mă face să cred că banca s-a purtat chiar omenește, pentru că imaginea mea anterioară era că banca este bancă, face orice ca să recupereze toți banii din contract. Am văzut că nu este așa și vom rămâne mereu clienții acestei bănci, de acum înainte. Ne-au șters 10 mii de lei din datorie după ce eu și tatăl meu ne-am pierdut locul de muncă. Luasem creditul să facem reparații prin casă și să mergem la stomatolog. Când s-au adâncit problemele am început să avem întârzieri de 1-2 săptămâni la plata ratelor. Am aflat de CSALB de la un profesor de Drept și am apelat direct, nu am mai fost la bancă. După ce au început negocierile ne-a întrebat banca ce posibilitate avem pentru achitarea ratei. Atunci i-am spus 400 de lei, însă, în realitate, nu speram să ajungem nici la 450 de lei, cât a rămas la final.*

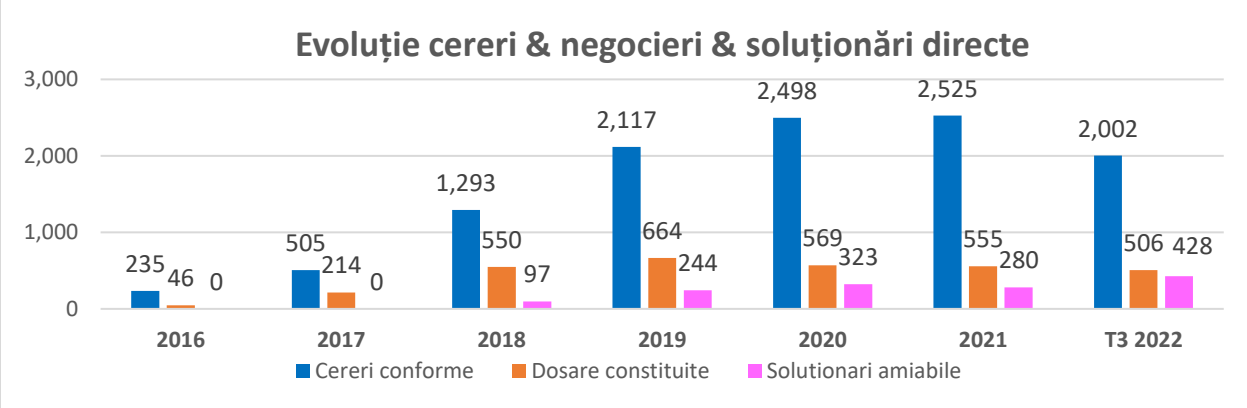
Alexandru Păunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în Colegiul de Coordonare al CSALB: *„În 2022 au fost închise 102 procese în instanță, pentru că părțile au dorit și au reușit să găsească o soluție amiabilă în cadrul CSALB. Creșterea este una importantă, față de cele 67 de situații de acest fel pe care le-am înregistrat în tot anul 2021. În luna iulie, CSALB a solicitat Înaltei Curți de Casație și Justiție și celor 15 Curți de Apel din țară să fie aduse la cunoștința judecătorilor, iar aceștia să recomande, soluționarea amiabilă a litigiilor dintre consumatori și bănci/IFN-uri. 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. Nu știm câte dintre aceste procese s-au încheiat la recomandarea judecătorilor, însă mai multe lucruri sunt certe: instanțele au fost scutite de peste 100 de procese consumatoare de timp, iar dacă în instanța clasică doar o parte câștigă, și cealaltă pierde, de această dată ambele părți aflate în litigiu au obținut beneficii. În afară de câștigul material, litigiile au fost soluționate gratuit pentru consumatori și în doar câteva zeci de zile, după mult timp petrecut în instanță.”*

ROBOR și IRCC, în cererile către CSALB

De la începutul anului 2022, **2.002 de consumatori** s-au adresat CSALB, cu aproximativ 10% mai mulți decât în perioada similară din 2021 (T3/2021: 1.837 cereri). Trimiterea cererii (direct de pe www.csalb.ro) și negocierea prin intermediul unui conciliator sunt gratuite pentru consumatori. În 15 zile după trimiterea cererii, banca/IFN-ul răspund dacă intră în negociere sau refuză soluționarea amiabilă.
Ponderea cererilor adresate băncilor a crescut ușor, de la 62,7% în T3 2021, la 65,2% din total, în T3 2022. Pe de altă parte, **ponderea cererilor adresate IFN-urilor** a scăzut**:** de la 37,3% din total/2021, până la 34,8% din total/2022.

Evoluția organică a cererilor se datorează și lunilor marcate de creșterea generalizată a prețurilor (în special după declanșarea războiului de la granițele României), precum și de evoluția indicilor ROBOR și IRCC. Mulți consumatori întâmpină dificultăți reale de plată, iar aceste circumstanțe justificate necesită identificarea unor soluții de reechilibrare a obligațiilor contractuale.

Din păcate, **824 de cereri de ștergere a înregistrărilor din Biroul de Credit** nu au putut face obiectul negocierilor în cadrul CSALB (248 în raport cu băncile și 576 în raport cu IFN-urile), urmând să se rezolve direct între părți sau să fie clasate.

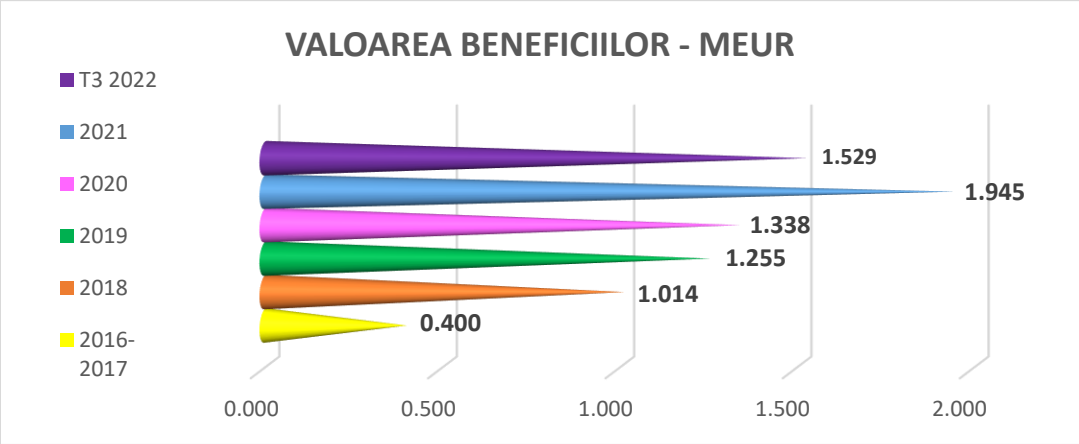


Cum au răspuns băncile și IFN-urile?

Anul acesta s-au înregistrat cel mai mic procent de cereri respinse și cel mai mare număr de înțelegeri directe.

- Astfel, **cererile respinse fără un motiv justificat** reprezintă 4,7% din totalul cererilor (față de 16,7% la finalul T3/2021). În urma solicitărilor făcute de CSALB către bănci, pentru unele cereri inițial refuzate băncile și-au reconsiderat opinia și le-au acceptat spre negociere.
- Numărul de dosare (**cereri acceptate spre negociere**) din acest an este **cu 32% mai mare** decât cel înregistrat în aceeași perioadă a anului 2021 (506 dosare în comparație cu 383 dosare).
- În 92% dintre negocierile purtate anul acesta în cadrul CSALB **băncile și consumatorii s-au împăcat,** adică au acceptat soluția propusă de conciliatorii CSALB.
- **Soluționarea directă** între comerciant și consumator (după sesizarea CSALB) s-a triplat față de anul anterior: de la 143 de cazuri în 2021, la 428 de înțelegeri directe în 2022 (dintre care 168 în raport cu băncile și 260 în raport cu IFN-urile).

Beneficiile obținute de consumatori: 7,5 mil euro în peste 6 ani de activitate



Gabriela Cliveti, Bihor: *Am luat un credit ipotecar în 2008 din care mai aveam de plătit 62.000 de lei, adică peste 12.500 de euro. Când am făcut cererea către CSALB am invocat salariul minim pe economie și faptul că o am în întreținere pe mama mea. Modalitatea de depunere a cererilor este simplă, iar în caz că nu te descurci, primești ajutor telefonic foarte prompt. La CSALB am apelat deoarece la bancă nu prea am găsit înțelegere și mă tot amânau cu un răspuns. Spre surprinderea mea, deși am cerut diminuarea soldului, am obținut remiterea totală a datoriei. Toată procedura a durat aproximativ o lună, de la depunerea cererii și până la primirea hotărârii. Cred că cel mai mare câștig pe care îl am datorită CSALB este liniștea pe care am câștigat-o din faptul că am scăpat de stresul ratelor.*

Ungureanu Alina, Timiș: *Am avut un credit ipotecar luat în 2007, dar între timp soțul s-a îmbolnăvit și nu mai poate lucra. Față de atunci, veniturile noastre au scăzut mult. Din cei 9.600 de euro cât mai erau în sold, banca ne-a șters 3.800 de euro prin eliminarea unui comision și o sumă returnată în cont. În 40 de zile a fost totul gata. Cu acești bani am decis să reducem perioada creditului de la 15 ani, la 9 ani. Vom face tot posibilul să plătim rata, să nu ne pierdem casa, mai ales că am un copil de crescut. Este un serviciu foarte bun. Atât s-a putut negocia, noi ne mulțumim și cu atât, din moment ce situația noastră s-a schimbat în bine.*

Aplicația IT prin care consumatorii pot trimite cereri direct de pe site-ul www.csalb.ro are, începând cu această lună, o tipologie mai extinsă de solicitări. Categoriile noi au fost definite în urma analizei cererilor trimise de consumatori: Trecerea la dobândă fixă, Probleme generate de creșterea IRCC/ROBOR, Probleme cu depozitele bancare, Probleme referitoare la contractele de leasing, Renunțarea la proces și negocierea unei soluții amiabile.

Site-ul csalb.ro găzduiește din această lună și o **secțiune dedicată educației financiare.**

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).

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