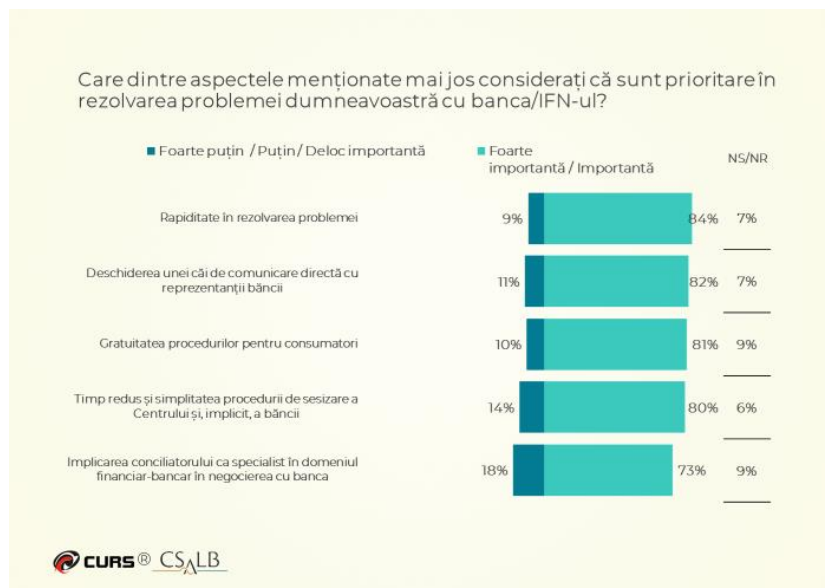


Numărul proceselor dintre consumatori și bănci s-a redus cu 1.000 în ultimul an. Negocierile încheiate cu împăcarea părților în cadrul CSALB au crescut cu 20%

18 octombrie, București. Numărul proceselor dintre consumatori și bănci este la cel mai scăzut nivel din 2015, anul înființării **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)**. Dacă în perioada 2015 - 2016 erau aproximativ 40.000 de procese între consumatori și bănci, iar anul trecut numărul litigiilor era de 13.000, în 2023 evidențele sistemului bancar arată că numărul proceselor a scăzut până la 12.000. S-au înmulțit, în schimb, negocierile și împăcările dintre consumatori și bănci în cadrul CSALB. În primele 9 luni ale anului, 575 de oameni au negociat cu băncile condiții mai bune pentru contractele existente, iar până acum, 475 dintre ei au ajuns la un acord cu banca și au găsit o soluție la problemele semnalate, cu 20% mai mulți decât în aceeași perioadă a anului trecut.

Durata, unul dintre motivele scăderii numărului de procese din instanță



Potrivit sondajului CURS realizat în luna iulie 2023, la solicitarea CSALB, consumatorii de produse și servicii financiare apreciază cel mai mult rapiditatea în rezolvarea problemelor pe care le au cu băncile și/sau IFN-urile. În ultimii doi ani, durata medie de soluționare a unei înțelegeri amiabile între consumatori și bănci a fost de aproximativ 30 de zile în cadrul CSALB.

Deschiderea unei căi de comunicare directă cu banca, gratuitatea pentru consumatori a procedurilor de conciliere, simplitatea negocierilor, precum

și expertiza conciliatorului sunt aspecte pe care clienții persoane fizice le consideră prioritare în demersul de rezolvare a problemelor pe care le au cu băncile/IFN-urile.



Amelia-Raluca Onișor, judecător Curtea de Apel București: „Litigiile presupun cheltuieli ridicate și termene lungi. Costurile pe care le presupune un proces nu se rezumă întotdeauna doar la taxa de timbru și, eventual, la onorariul avocatului. Mulți nu iau în calcul celelalte cheltuieli inerente litigiilor, de exemplu cele privind efectuarea expertizelor de diferite tipuri. Alături de alte motive, acestea ne pot încuraja să fim deschiși pentru a susține căile de soluționare alternativă a litigiilor, cum este cea disponibilă în cadrul CSALB. Pentru a întări puterea concilierii este nevoie ca informația despre avantajele acestor mijloace să

circule, atât către justițiabili, cât și către instanțele de judecată. [...] Conflictele sunt inerente unei societăți democratice, ce este opțional este lupta, mai ales lupta în justiție.“

Procese începute în instanță și încheiate amiabil

Aproape 400 de procese începute în instanță s-au încheiat prin negociere în cadrul CSALB începând cu anul 2021. **Anul acesta au fost închise 184 de procese în instanță**, pentru că părțile au solicitat și au reușit să găsească o soluție amiabilă în cadrul CSALB (față de cele 145 de cazuri înregistrate pe tot parcursul anului 2022). Majoritatea sunt în faza de fond, însă în orice etapă procesuală un dosar poate ajunge la CSALB cu acordul părților. Practic, băncile le-au recomandat clienților să apeleze la CSALB încă din momentul când au primit cererea de chemare în judecată. Acest lucru face ca negocierile să conducă la rezolvarea problemelor chiar și înainte de primul termen de judecată.

CSALB recomandă tuturor tribunalelor și judecătorilor din țară să îndrume consumatorii și băncile să găsească mai întâi o soluție amiabilă în cadrul CSALB și doar dacă nu au găsit o cale de înțelegere să o urmeze pe cea contencioasă. Un astfel de demers ar duce și la degrevarea instanțelor de judecată de procese lungi și costisitoare pentru toate părțile implicate.



Alexandru Păunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în cadrul CSALB: „Observăm un lucru foarte interesant în sondajul realizat de CURS în vara care a trecut: consumatorii de servicii și produse financiare apreciază cel mai mult rapiditatea în rezolvarea unei probleme pe care o au cu banca. Așteptările lor intră în contradicție cu ceea ce se întâmplă în realitate în instanță. Acolo, litigiile durează cel puțin doi ani, iar în unele cazuri părțile află și după 5 - 7 ani verdictul judecătorului. Acest fapt poate fi unul dintre motivele creșterii activității CSALB, unde o negociere purtată în ultimii doi ani s-a rezolvat într-o perioadă medie de doar o lună. Anul acesta am înregistrat (raportat la primele trei trimestre) cele mai multe cereri din ultimii șapte ani, au avut loc cele mai multe negocieri (adică cereri acceptate de comercianți), s-au încheiat cele mai multe împăcări și am gestionat cel mai mare număr de procese din instanță soluționate amiabil, prin conciliere. Aceste creșteri ale activității CSALB, corelate cu scăderea numărului de procese din instanțe cu aproximativ 1.000 într-un singur an,

arată o înțelegere mai profundă a părților privind avantajele soluționării alternative. Notorietatea CSALB, inclusiv în rândul magistraților, nu putea crește fără existența avantajelor reale pe care le oferă concilierea. La finalul anului vom depăși 10 milioane de euro, reprezentând valoarea tuturor beneficiilor financiare obținute din negocieri, începând cu 2016. Credem că acest fapt contribuie la creșterea încrederii consumatorilor în sistemul bancar, într-o perioadă marcată de multiple crize și conflicte internaționale, în care băncile au demonstrat că înțeleg problemele pe care le întâmpină românii și caută să găsească soluții pentru rezolvarea acestora “.

Mai multe cereri, negocieri și împăcări în 2023

- În primele nouă luni din 2023, **917 consumatori s-au împăcat cu băncile și IFN-urile**, după ce au parcurs întregul proces de conciliere (depunere cerere, negociere și soluție acceptată de ambele părți în 475 de cazuri) ori au ajuns la o înțelegere amiabilă direct cu băncile/IFN-urile, după ce au apelat la CSALB, în 442 de cazuri. Creșterea este cu peste 11% față de situația înregistrată în primele 9 luni din 2022, atunci când 823 români s-au aflat într-una dintre aceste două situații;

- De la începutul anului **2.209 cereri de conciliere** au fost trimise de consumatori, cu 10% mai multe față de anul trecut. Dintre acestea, 1.410 sunt adresate băncilor și 799 vizau diferite aspecte ale relației consumatorilor cu IFN-urile;
- Dintre toate cererile trimise, **949 solicită ștergerea înregistrărilor din Biroul de Credit** (305 sunt adresate băncilor și 644 sunt în raport cu IFN-urile). Numărul cererilor cu acest obiect este în ușoară scădere față de anul trecut, când 998 de solicitări vizau acest aspect;
- **IFN-urile** au acceptat de la începutul anului doar 4 cereri spre negociere, însă au soluționat direct 295 dintre cererile consumatorilor, majoritatea dintre acestea fiind cererile de radiere a înregistrărilor din Biroul de Credit. Acestea nu pot face obiectul unor negocieri în cadrul CSALB, fiind spețe simple, care pot fi rezolvate prin cerere directă adresată comerciantului;
- **Băncile** au acceptat în primele 9 luni 571 de cereri spre negociere, cu 14% mai multe decât în 2022. Dintre acestea, 475 s-au finalizat deja prin acceptarea de către cele două părți a soluțiilor de rezolvare propuse de conciliatorii CSALB, **fiind cu 20% mai multe decât în 2022;**
- **93% este procentul de negocieri încheiate cu împăcarea părților** în primele trei trimestre din 2023. Acest procent reprezintă dovada certă că actorii din piața financiar-bancară românească (băncile, IFN-urile, consumatorii) apelează tot mai des la mecanismul de soluționare amiabilă a litigiilor.

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 17 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).