

Cu 30% mai multe împăcări între consumatori și bănci

24 iulie, București. De la începutul anului românii au trimis către **Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)** peste 2.100 de cereri de negociere cu băncile și IFN-urile. Sunt cu 20% mai multe decât în perioada similară a anului 2023. Menținerea la un nivel ridicat a indicilor ROBOR și IRCC, în funcție de care se calculează ratele creditelor cu dobândă variabilă, reprezintă principala cauză invocată în cererile de renegociere a contractelor de credit.

Creșteri mai mari decât în cazul numărului de cereri s-au înregistrat în ceea ce privește **negocierile** propriu-zise (cererile acceptate de bănci) și **împăcărilor** (negocieri finalizate cu acceptarea de către consumator și bancă a soluției propuse de conciliator):

- Numărul dosarelor de negociere formate de la începutul anului se apropie de 600, în creștere cu 25% față de perioada similară din 2023;
- Creșterea este și mai mare în cazul negocierilor reușite (+31%). Au fost peste 500 de împăcări între consumatori și bănci de la începutul acestui an. Doar în 20 de cazuri părțile nu s-au înțeles;
- Ponderea cererilor adresate băncilor a crescut față de anul trecut cu cinci puncte procentuale, până la 70% din totalul cererilor;
- IFN-urile nu au acceptat spre negociere niciuna dintre cele 620 de cereri care le-au fost adresate. În mai puțin de 100 de cazuri IFN-urile au acceptat să rezolve direct cu consumatorii problemele sesizate de aceștia prin intermediul CSALB, fără aportul unui conciliator.

Popri și executări silite, oprite în urma negocierilor cu banca

Marius D., 32 de ani, Vâlcea: *Banca mi-a pus poprire pe salariu și sechestrul pe autovehicul. Solicit băncii acceptarea unui angajament de plată.*



Soluție acceptată de părți în cadrul CSALB: Având în vedere situația financiară a consumatorului, banca a șters în integralitate creanța de 11.000 de lei a consumatorului și a încetat toate formele de executare silită.

Nicolae M., 56 de ani, București: *Întâmpin mai multe probleme medicale și sunt în executare silită.*



Soluție acceptată de părți în cadrul CSALB: Banca propune ștergerea a 51.000 de euro (dobânzi și alte sume restante) și repunerea creditului pe graficul de rambursare.

George F., 36 de ani, București: *Solicit băncii repunerea creditului pe graficul de rambursare.*



Soluție acceptată de părți în cadrul CSALB: Ștergerea parțială a datoriei în valoarea de 8.200 de lei, reactivarea creditului, cu o rată lunară în valoare de 1.272 de lei, pe care clientul o poate plăti.

Teodora V., 45 de ani, Teleorman: *Titularul creditului a decedat. În calitate de codebitor solicit băncii ajutor în vederea încetării executării silite.*



Soluție acceptată de părți în cadrul CSALB: Banca a acceptat ștergerea integrală a datoriei restante în cuantum de 27.500 de lei.

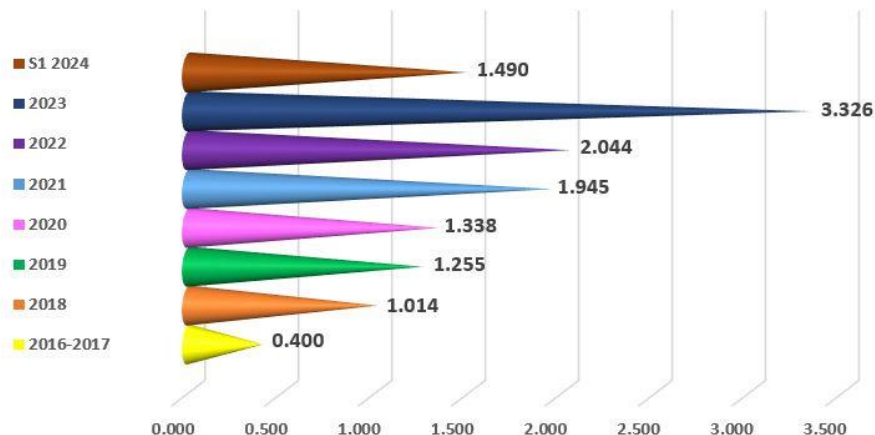
Bogdana S., 52 de ani, Brașov: *Am rămas un singur salariat cu doi copii în întreținere. Solicit reducerea capitalului, astfel încât rata lunară să fie de 1.000 de lei.*



Soluție acceptată de părți în cadrul CSALB: Banca a diminuat cu 50% soldul creditului, de la 65.500 de lei, la 32.500 Lei.

Valoarea beneficiilor obținute din negociere se apropie de 13 milioane de euro

VALOARE BENEFICII REZULTATE DIN NEGOCIERI - MEUR



De la începutul activității CSALB consumatorii au obținut beneficii totale de 12,8 milioane de euro în urma negocierii cu băncile în cadrul CSALB. În medie, un consumator a obținut beneficii de aproximativ 5.000 de euro în 2023 și de 3.900 de euro în 2022. În prima jumătate a acestui an beneficiile sunt de aproximativ 1,5 milioane de euro.



Alexandru Păunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în Colegiul de Coordonare al CSALB: *„În prima jumătate a anului am observat că, odată cu creșterea numărului de cereri acceptate de bănci spre negociere, a scăzut numărul soluționărilor directe între bănci și consumatori (cu aproximativ 100 de cazuri față de prima jumătate a anului trecut). Acest lucru arată că băncile au preferat să rezolve mai multe probleme semnalate de propriii clienți în cadrul CSALB decât să-i cheme pe aceștia la bancă, pentru o rezolvare directă. Acest lucru demonstrează încrederea pe care au căpătat-o băncile în actul de conciliere. Atitudinea băncilor nu face decât să consolideze încrederea consumatorilor, prin faptul că problema semnalată de aceștia beneficiază de o a treia opinie: evaluarea conciliatorului.*

În plus, observăm o deschidere tot mai mare a băncilor de a rezolva cazurile dificile, precum cele în care consumatorii au întârzieri de peste 90 în plata ratelor. Sunt cazuri limită, multe în procedură de executare silită, în care sumele restante au ajuns la zeci de mii de euro. Chiar și atunci, în al 12-lea ceas, se poate găsi o soluție dacă există disponibilitatea părților de a se așeza la masa dialogului. În aceeași categorie aș include și procesele din instanță care găsesc o rezolvare amiabilă în cadrul CSALB. În primele șase luni ale anului au fost închise aproximativ 70 de procese după ce părțile au reușit să găsească o soluție amiabilă în cadrul CSALB, numărul acestor cazuri ajungând la 570, din 2021 până în prezent.”

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).

