

10 ani de existență a CSALB | De la neîncrederea începutului, la mii de negocieri reușite și milioane de euro beneficii

24 septembrie, București. În luna septembrie CSALB împlinește 10 ani de la înființare, prin Ordonanța Guvernului 38/2015. Negocierile consumatori-bănci derulate prin intermediul conciliatorilor CSALB și rezolvate pe cale amiabilă (în afara instanțelor) au contribuit semnificativ la refacerea încrederii în sistemul bancar, spun reprezentanții Băncii Naționale a României și Asociației Române a Băncilor.

- În cei 10 ani care au trecut de la înființarea **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)**, **numărul proceselor** dintre consumatori și bănci s-a redus de la peste 40.000, la aproximativ 12.000.
- Chiar dacă la începutul activității CSALB, atât băncile, cât și clienții lor erau neîncredători în eficiența concilierii, consumatorii de servicii și produse financiare au trimis peste **20.300 de cereri** de negociere cu băncile și IFN-urile în cei 10 ani.
- Peste 90% din cereri au vizat **renegocierea condițiilor contractuale**: reducerea dobânzii, diminuarea sau ștergerea unor comisioane, reducerea parțială a soldului, amânări la plata ratelor, trecerea de la ROBOR la IRCC, diminuarea ratelor pentru persoane afectate direct sau indirect de COVID, repunerea în graficul de rambursare (pentru cei aflați în executare silită), refinanțarea creditului și trecerea la dobândă fixă, renunțarea la proces, fraudele pe canale bancare etc.
- Din martie 2016 și până acum, mai mult de 4.800 de români **au negociat și s-au împăcat** cu instituțiile de credit, iar alți 2.600 de consumatori s-au înțeles direct cu băncile și IFN-urile, în spețe mai simple, după ce au trimis o cerere către CSALB. Anul acesta 97% dintre negocieri s-au încheiat cu împăcarea părților.
- **Beneficiile totale** rezultate din negocieri depășesc 15,5 milioane de euro. În medie, pentru fiecare dosar în care părțile au negociat și au acceptat soluția propusă de conciliatori, beneficiile au fost de aproximativ 3.700 de euro. **Timpul de soluționare** a unei negocieri este un alt beneficiu important al soluționării alternative la instanțele clasice. Astfel, în medie, un caz a fost rezolvat în doar 35 de zile (calculat pentru toți anii de activitate), de când cererea a fost acceptată de bancă și până la acceptarea soluției conciliatorului. În 2024 timpul mediu a fost de doar 15 zile.

Impactul economic și social al concilierii, precum și viitorul relației dintre consumatori și bănci s-au aflat printre temele discutate de invitații podcastului organizat de CSALB: **Alexandru Păunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în Colegiul de Coordonare al CSALB și Florin Dănescu, președintele executiv al Asociației Române a Băncilor**, într-o discuție moderată de **Anamaria Greu, CEO iFink! Finance**.



| **PODCAST CSALB** | <https://youtu.be/sxhgMoTNfZY>

Al 5-lea sezon al Podcasturilor CSALB abordează o tematică inspirată din tipologia cererilor de negociere cu băncile pe care consumatorii le trimit către **Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor din domeniul Bancar**: carduri și plăți, creditele bancare, fraudele, executările silit, instanță vs soluționare alternativă, economisire și investiții. Întâlnirile găzduite de CSALB reunesc în acest an specialiști ai sistemului bancar, brokeri de credite, executori judecătorești, specialiști în antifraudă și în AI etc. Dezbaterile sunt moderate de analiști financiari, lectori în educație financiară și jurnaliști reputați din presa economică. Ne propunem ca prin dezbaterile din acest an să oferim consumatorilor instrumentele necesare pentru gestionarea și protejarea finanțelor personale într-un context macroeconomic imprevizibil.



Anamaria Greu

CEO iFink! Finance și realizator
al podcastului Bani la Greu,
moderator

„Apărut într-un moment de maximă tensiune între consumatori și bănci, acest Centru a contribuit nu doar la creșterea încrederii dintre cele două părți, dar și la **creșterea intermediarii**

financiare, prin faptul că oamenii au devenit mai relaxați în privința accesării unui credit, știind că există acest loc în care pot găsi înțelegerea băncii dacă, din motive obiective, ar avea dificultăți în achitarea ratelor la împrumuturile făcute. Sunt mii de negocieri reușite în care consumatorii s-au împăcat cu băncile după ce au trimis o cerere către CSALB, însă mulți oameni își pun întrebarea de ce sunt băncile interesate să ajungă la o înțelegere amiabilă cu consumatorii? Atunci când băncile fac o reducere de dobândă, când elimină comisioane sau șterg parțial sau total soldul unui credit, putem spune că, cel puțin din punct de vedere teoretic, ele pierd. Adică încasează mai puțini bani. Și atunci, care este câștigul care le determină să intre în conciliere cu propriii clienți?”



Alexandru Păunescu

Reprezentantul Băncii Naționale
a României în Colegiul de
Coordonare al CSALB

„**La început**, CSALB era văzut de consumatori ca o entitate care ar trebui să adâncească și mai tare conflictul cu băncile și, eventual, să amendeze sau să pedepsească băncile pentru nemulțumirile existente la acel moment în societate. În

septembrie 2015 își făcea încă resimțite **efectele criza din 2008-2009**. Peste 40 de mii de litigii pe rolul instanțelor, o afluență de proiecte legislative care priveau sistemul bancar, la care s-a adăugat criza francului elvețian, la final de 2015.

CSALB nu și-a propus să rezolve toate aceste crize, dar a fost un moment favorabil și oportun, cel în care a luat ființă, pentru declanșarea schimbării de paradigmă, pentru **utilizarea negocierii** în locul “luptei” din instanță. A fost înființat la finalul perioadei maxime de transpunere în legislația românească a unei directive europene și devenea un **proiect european** care nu mai existase în arhitectura instituțională românească. Deși directiva nu prevedea gratuitatea serviciilor de negociere pentru consumatori, ci recomanda “prețuri modice”, **băncile din România** au fost dispuse să-și asume întregul cost al soluționării alternative a disputelor din domeniul financiar- bancar. A durat 2-3 ani până când consumatorii au căpătat încredere în această entitate, iar băncile au acceptat să intre în negocieri.

Înainte de criza financiară din 2008-2009 nu se lua în calcul că probleme serioase ridicate de creditele pentru consumatori ar putea să aibă un impact semnificativ asupra **stabilității financiare**. După criză, au apărut mai multe reglementări în domeniul protecției consumatorului pentru că s-a constatat că stabilitatea financiară a fost afectată inclusiv de criza creditelor oferite consumatorilor. De asemenea, **încrederea însăși în sistemul financiar-bancar** poate afecta stabilitatea financiară. În plus, sistemul

bancar nu-și mai permite să piardă consumatori, pentru că nu discutăm doar despre o simplă pierdere a unui client, ci despre pierderea încrederii, nemulțumirea consumatorilor propagându-se rapid, fiind extrem de contagioasă. **Prin negociere**, i se oferă consumatorului posibilitatea să-și ducă până la capăt contractul. Chiar dacă o bancă generează un venit mai mic decât cel preconizat inițial, mai important este să aibă un consumator mulțumit. Așadar, este **interesul ambelor părți să se ajungă la o soluție de compromis**: există un câștig pecuniar pentru consumator și unul de business pentru bancă. În momentul în care ajunge în instanță cu un consumator, banca nu câștigă, chiar dacă are succes. Nemulțumirea se răspândește, pentru că asistăm la o luptă disproporționată purtată între un consumator și o instituție financiară, iar un eventual succes în instanță nu poate fi folosit de către bănci în comunicarea publică din motive evidente. Este de departe de preferat varianta „win-win” pe care o oferă concilierea, aceasta utilizând negocierea și compromisul ca numitor comun al celor două părți aflate în dispută.

Sunt în jur de **800 de dosare care au venit din instanță la CSALB**. Părțile au ajuns la un acord de suspendare a litigiului în instanță, au venit la CSALB cu respectiva cauză, pentru a o rezolva amiabil, și s-au întors în fața instanței spunând că problema s-a rezolvat. Aici a fost o discuție cu băncile, undeva prin 2018, pentru a le convinge să intre în negociere, chiar dacă s-a ajuns în instanță. Am spus: <<Haideți să găsim o formulă de compromis până în ceasul al 12-lea, inclusiv dacă vorbim de executare silită!>>

Din fericire, **după 10 ani lucrurile stau fundamental diferit**: oamenii care adresează o cerere știu bine ce vor, a dispărut acea atitudine conflictuală, iar disponibilitatea de negociere a băncilor a evoluat mult. Ca să dau un exemplu, au fost modificate mecanismele interne de soluționare a reclamațiilor în așa fel încât în acest moment există persoane din mai multe departamente în echipele de negociere cu care CSALB colaborează direct.”

Florin Dănescu

Președinte Executiv al
Asociației Române a Băncilor



„După înființarea CSALB **difficultatea** pentru bănci venea din faptul că participau la crearea acestei soluții, se angajau să o finanțeze an de an, iar pe de altă parte erau hulite și blamate pentru decizii care nu le aparțineau. În Europa am devenit un fel

de țapi ispășitori ai crizei financiare, iar politicienii care promiteau foarte multe și nu îți țineau cuvântul, căutau vinovații printre bănci. Când politicienii taie salariile sau cresc TVA-ul, **capacitatea de a plăti creditele** este afectată din exteriorul băncii, nu este din vina băncii. Cu toate acestea, politicienii au arătat spre bănci doar pentru că le cereau oamenilor să-și plătească creditele în continuare. Așteptarea era să nu le mai plătească, deși clienții consumaseră deja creditele primite.

Era o perioadă când **toți se simțeau nedreptățiți**: clienții, pentru că nu puteau plăti creditele acuzau băncile pentru acest lucru, iar băncile se simțeau nedreptățite de această imagine publică pe care politicienii o întrețineau. De exemplu, când s-au redus salariile bugetarilor, ale profesorilor și medicilor, la vremea respectivă aceștia erau cei mai buni clienți ai băncilor, nu în sensul de bun-platnici, ci ca structură în portofoliul de credit.

Privind în trecut ne dăm seama de ce **CSALB este o entitate de invidiat** în succesul ei de astăzi: a devenit un instrument eficient prin care consumatorii și băncile se așază la masă, discută, găsesc o soluție amiabilă, iar pe consumator nu îl costă nimic. Practic, CSALB este un canal prin care neîncrederea din trecut a fost transformată în încredere. De aceea, această construcție nu are importanță doar cantitativ, ci are și o importanță culturală.

Moștenirea noastră din cei 40 de ani de comunism este una a conflictului, în care gândeam colectivist. Asta însemna că nu voiam să ne asumăm responsabilități individuale, ci doar să profităm de colectiv. Era foarte greu să filtrezi această așteptare socială a oamenilor de a nu-și mai plăti creditele, care era exagerată față de realitate.

*Băncile știu că în afară de consumatorii care nu mai pot, efectiv, să-și mai plătească un credit sunt și oameni care se folosesc de această deschidere, deși nevoia lor nu este una reală. De aceea CSALB are un merit însemnat, chiar dacă a trebuit să muncească **la firul ierbii, om cu om**, caz cu caz.*

*Băncile au preferat să iasă din această teorie a conflictului și să stingă amiabil disputele. De aceea, modelul CSALB și **construcții similare sunt necesare în viitor și pentru alte industrii**. Dacă vorbim de **încredere**, putem spune că băncile sunt cele mai de încredere instituții din România, din moment ce au 13 milioane de deponenți care își țin economiile în conturi bancare.*

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 <http://www.csalb.ro>. Dacă banca acceptă intrarea în procedură de conciliere/negociere este desemnat un conciliator. CSALB colaborează cu 16 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).