

Numar record de cereri pentru negocierile cu bancile, la CSALB

Finalul starii de urgenta aduce o crestere semnificativa a numarului de cereri la Centrul de Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB), prin care consumatorii solicita intrarea în negociere cu bancile, în conditiile în care, saptamâna trecuta, s-au înregistrat 122 de cereri, fiind recordul celor peste patru ani de functionare a Centrului.

Potrivit unui comunicat al CSALB, anul trecut, românii trimiteau catre Centru, în medie, 41 de cereri de negociere pe saptamâna. Reprezentantii Centrului sustin ca reactia consumatorilor a venit si dupa recomandarile facute de cele mai mari banci comerciale din România, privind avantajele negocierilor în cadrul CSALB.

"Spre deosebire de alte sectoare de activitate, CSALB a functionat fara întrerupere în ultimele doua luni de restrictii generate de pandemie. Acest lucru a fost posibil datorita faptului ca solutionarea online si prin mijloace de comunicare la distanta este parte din ADN-ul activitatii Centrului, ca sa folosesc aceasta comparatie. Cresterea de aproape trei ori a numarului de cereri înregistrate saptamâna trecuta arata nevoia de înțelegere si de deschidere a bancilor fata de consumatori, mai ales dupa mesajele de încurajare trimise de catre acestea, privind negocierea cu consumatorii în cadrul CSALB. Totodata, si clientii bancilor trebuie sa aiba asteptari rezonabile, tinând cont, în primul rând, de posibilitatea institutiilor de credit de a da curs solicitarilor lor, dar si de volumul urias de cereri de suspendare a ratelor cu care se confrunta acestea.", a explicat Alexandru Paunescu, presedintele Colegiului de Coordonare al CSALB.

Acesta a subliniat ca exista consumatori care au sesizat diferenta majora între suspendarea ratelor pe o perioada de cel mult noua luni si rezolvarea prin negocieri cu bancile si a altor probleme precum comisioanele, dobânzile sau moneda creditului.

"Astfel, posibilele solutii oferite gratuit în cadrul Centrului vizeaza toata perioada de derulare a contractului, nu doar acest an. O alta diferenta este ca în cadrul CSALB cererile sunt analizate individual de catre banci, iar solutiile date de conciliatori sunt personalizate, în functie de fiecare caz în parte. Pentru cererile de suspendare a platii ratelor conform prevederilor legale, bancile au nevoie de fluxuri automatizate, procesul fiind unul standardizat", a explicat Paunescu.

Potrivit sursei citate, mesajul comun al celor mai mari banci din România este de încurajare a negocierii în cadrul CSALB.

"Încurajam clientii, chiar daca vor opta sau nu pentru solutiile pe care bancile le-au implementat în aceasta perioada, sa conteze pe sprijinul CSALB. Experienta îndelungata, competentele conciliatorilor sunt deosebit de importante în aceasta perioada în vederea gasirii unor solutii rapide, dar si optime din perspectiva costurilor clientilor. Banca Comerciala Româna are o colaborare deosebita cu CSALB, gratie unui flux rapid de solutionare a unor probleme cu potential de litigiu. Colaboram de peste 3 ani si deja 600 de clienti BCR au apelat la serviciile Centrului", a declarat Dana Dima, vicepresedinte BCR.

La rândul sau, Flavia Popa, secretar general al BRD, considera ca modul în care clientii se raporteaza la banci se va schimba dupa aceasta criza, în urma careia "bancile au învatat sa-si cunoasca consumatorii, sa-i asculte, sa fie suficient de flexibile".

"CSALB are un rol activ pentru acele categorii de clienti care nu se încadreaza nici în conditiile impuse de banci, nici în cele impuse de ordonanta. Tocmai de aceea, credem ca metodele alternative capata un loc mult mai important decât au avut pâna acum. Toate acestea sadesc încrederea de care avem nevoie în societate", mentioneaza Flavia Popa.

Totodata, Mihai Rotaru, director în cadrul Bancii Transilvania, considera ca procedura în cadrul CSALB va fi una pe care clientii nemulțumiti o vor avea în vedere din ce în ce mai mult în viitor, "ca o alternativă rapidă, fără costuri și mai pragmatică în comparație cu un litigiu clasic."

"În plus, soluția CSALB este fundamentată pe echitate, nu numai pe litera legii. Acest aspect face o diferență fundamentală între sistemul clasic de judecată în fața instanțelor naționale și alternativă pe care CSALB o oferă persoanelor fizice. Un alt aspect relevant este că soluția propusă de conciliatorul CSALB nu este una obligatorie, fiind necesar ca aceasta să fie agreată și acceptată de ambele părți - banca și consumator", a adăugat Rotaru.

De la începutul anului și până pe 8 mai 2020, CSALB a primit 830 de cereri din care s-au format până acum 190 de dosare de conciliere, la care se adaugă 83 de cereri soluționate amiabil, după sesizarea CSALB (aceste cereri nu au mai intrat în procedura de negociere, înțelegerea dintre banca și consumator s-a realizat direct). Restul cererilor sunt în fază de analiză sau au fost respinse de către bănci. În ultimii patru ani, beneficiile obținute de consumatori în urma negocierilor (reducerea sau eliminarea unor comisioane, reducerea dobânzilor, scaderea sau stergerea întregului sold etc) depășesc 2,7 milioane de euro.

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) prin aplicația online aflată pe site-ul www.csalb.ro. Dacă banca acceptă intrarea în procedura de conciliere 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).