

CSALB: Crestere de peste 80% a împacarilor dintre banci si consumatori

Negocierile dintre consumatori si banci derulate în cadrul Centrului de Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) au decurs anul acesta mult mai rapid, iar numarul dosarelor finalizate cu împacarea partilor a crescut cu peste 80% fata de prima jumatate a anului 2020, potrivit unui comunicat al CASLB, remis, miercuri, AGERPRES.

Rezultatul negocierilor pastreaza acelasi trend crescator. La jumatatea anului, beneficiile rezultate din negocieri sunt de peste 800 de mii de euro, cea mai mare suma semestrială de la înfiintarea Centrului. Practic, 95% dintre negocierile purtate în acest an s-au încheiat prin acceptarea de catre consumatori si banci a solutiilor propuse de conciliatori.

"Anul acesta observam o disponibilitate mai mare a consumatorilor si bancilor de a negocia si de a face unele compromisuri pentru pastrarea relatiilor contractuale, evitarea proceselor în instanta si pentru beneficiilor obtinute de ambele parti, pâna la urma. Printre vestile bune este si aceea ca, începând cu luna iunie, s-au reluat negocierile purtate la sediul CSALB, la care participa consumatori, reprezentanti ai bancilor si conciliatori. Revenind la cifre, putem vedea o diferenta importanta fata de anul 2020. Daca în primele sase luni ale anul trecut existau 116 negocieri încheiate cu împacarea partilor, anul acesta sunt 211 cazuri în care partile s-au împacat în primul semestru. Cu alte cuvinte, 92% din dosarele de negociere formate anul acesta sunt deja solutionate, fata de doar 50% în aceeași perioada a anului trecut, lucru care arata ca mecanismele de solutionare alternativa ale bancilor s-au perfectionat, iar disponibilitatea partilor de a ajunge la o înțelegere este mai mare. La nivelul cererilor, situatia este asemanatoare cu cea de anul trecut, însa aici ar fi nevoie de câteva recomandari pentru consumatori. Ei trebuie sa stie ca o cerere de negociere care este trimisa fara detalii minimale despre situatia creditului, a familiei sau împrumutatului, are sanse mici sa fie acceptata de banca. În schimb, o cerere detaliata, însoțita si de copii ale documentelor justificative pentru situatia invocata, poate impulsiona calitatea actului de negociere si disponibilitatea bancilor de a veni cu solutii pentru rezolvarea problemelor semnalate de consumatori. În plus, acest lucru l-ar ajuta si pe conciliator, cel care conduce negocierile, sa propuna o solutie mai buna, la finalul concilierii", spune Alexandru Paunescu, presedintele Colegiului de Coordonare al CSALB.

Numarul de cereri înregistrate în semestrul întâi din 2021 se mentine la un nivel aproximativ egal cu perioada S1 2020. Afluxul de cereri este determinat, în continuare, de criza sanitara. Multi consumatori au intrat în somaj sau activitatea lor a fost suspendata, ceea ce i-a determinat sa solicite fie aplicarea moratoriilor legale (în prima perioada a anului), fie identificarea unei solutii de reechilibrare a obligatiilor contractuale.

Din totalul cererilor primite pâna la finalul S1 2021, 781 adresau diverse spete în relatia cu banca, în vreme ce 448 vizau diferite aspecte ale relatiei consumatorilor cu IFN-urile.

Ponderea cererilor adresate IFN-urilor este din ce în ce mai mare. Daca în S1 din 2020 era de 22% din total, în S1 din 2021 ponderea este de 36%. Din pacate, doar 3 cereri adresate IFN-urilor au fost acceptate spre negociere în S1 din 2021, fata de 11 în aceeași perioada a anului trecut. În același timp, numarul de cereri adresate bancilor a scazut în perioada primului semestru al acestui an: de la puțin peste 1.000 de cereri/S1 2020, la doar 781 cereri/S1 2021 (scadere de aproximativ 25%).

Totodata, pâna la finalul primului semestru, 103 cereri au fost solutionate amiabil de comercianti, dupa sesizarea CSALB (comerciantii au negociat direct cu consumatorii), respectiv 81 de cereri solutionate amiabil în relatia cu bancile si 22 cereri solutionate amiabil de catre IFN-uri.

Evolutia ultimilor ani indica o scadere semnificativa a numarului de cereri refuzate de banci, dintre cele înregistrate de CSALB: de la 80% în 2016, la 45% în 2018 si 28% în 2020.

În primele șase luni ale anului 2021, procentul cererilor clasate nejustificat de către bănci a scăzut la 18% din totalul cererilor trimise, iar recomandarea CSALB către bănci și IFN-uri este ca procentul de clasare să se mențină sub 20% până la finele anului. Este un obiectiv realizabil, cu atât mai mult cu cât sunt deja bănci mari în cazul cărora rata de respingere a cererilor, fără un motiv întemeiat, este de sub 10% ori chiar sub 5%, mai spun cei de la CSALB.