

CSALB: Peste 120 de procese între consumatori si banci au încetat, din 2021. Partile au solicitat o rezolvare amiabila

Peste 120 de procese între consumatori si banci au încetat pentru ca partile au solicitat o rezolvare amiabila, în cadrul Centrului de Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB), în 2021 si începutul acestui an.

Potrivit unui comunicat al CSALB, remis marti AGERPRES, una dintre solutiile pe care o propun bancile consumatorilor este suspendarea disputelor din instanta si gasirea unei rezolvări amiabile, prin negociere în cadrul Centrului de Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB). În afara de masuri precum ajustarea anumitor costuri ce tin de dobânzi si comisioane, suspendarea ratelor sau restructurarea creditelor, bancile le recomanda propriilor consumatori sa apeleze la CSALB, chiar si daca se afla în proces cu banca.

"Interesul în acest caz nu este doar al consumatorilor si bancilor, ci are si impact la nivelul economiei, deoarece provizioanele pe care bancile sunt obligate sa le faca pentru litigiile aflate în derulare reprezinta sume de bani care pot fi introduse în circuitul economic prin finantari", spune Alexandru Paunescu, reprezentantul BNR în Colegiul de Coordonare al CSALB.

Într-o perioada marcata de cresterea costurilor creditelor si de scumpirea alimentelor, utilitatilor si transportului, consumatorii de servicii financiare se pot baza pe sprijinul sistemului bancar. Acesta este mesajul pe care îl transmit bancile comerciale în cadrul Podcasturilor CSALB - un proiect de educatie financiara disponibil pe canalul de Youtube CSALB si în sectiunea de educatie financiara a site-ului www.csalb.ro

"Timpul este foarte important, însa în instanta timpii de solutionare sunt foarte lungi, fapt care vine în contradictie cu nevoia imediata de gasire a unei rezolvări la o problema financiara. Avem peste 1.000 de negocieri purtate în cadrul CSALB, procesul s-a îmbunatatit de la un an la altul si am devenit mult mai eficienti. Mesajul pe care îl transmit consumatorilor este ca, indiferent daca exista sau nu o fluctuatie vizibila în veniturile pe care le au în prezent, dar anticipeaza ca va urma o perioada de acest gen, este bine sa anunte banca, sa intre în dialog cu noi, direct sau prin intermediul CSALB", a declarat Dana Dima, vicepresedinte Banca Comerciala Româna.

La rândul sau, Vladimir Kalinov, vicepresedinte Raiffeisen Bank, sustine ca daca ne uitam la calendarul instantelor orice caz care intra acolo este luat în discutie dupa un an sau doi, timp în care ambele parti au de pierdut.

"Vorbim de bani, de timp, vorbim de emotii si nervi. Lucruri care pot fi evitate. Dialogul care se face prin intermediul CSALB are un rol foarte important, tocmai pentru ca promoveaza aceasta practica a dialogului în societate. În alte tari doar cazurile complicate ajung în instanta, cazuri care nu pot fi judecate altfel. Exista acest mit ca banca pândeste si asteapta ca un client sa aiba probleme ca sa îi ia casa. Nu, noi nu suntem o institutie care se ocupa cu imobilele si nici nu suntem interesati sa devenim", a afirmat Kalinov.

De asemenea, Roxana Maria Hidan, vicepresedinte OTP Bank, spune ca în secunda în care consumatorul nu mai poate, din diverse motive, sa continue rambursarea creditului în conditiile asumate la semnarea contractului, ideal ar fi sa vina la banca si sa spuna ce problema are. Institutia financiara va gasi o solutie: negocierea ratei, rescadentare, reesalonare, suspendarea ratelor.

"Cea mai buna preventie este sa te gândești daca pasul pe care îl faci astazi este sustenabil, pe ce perioada este sustenabil si care sunt factorii pe care nu-i poti controla. De exemplu, inflatia. Sau ca dupa doi ani de pandemie ne aflam la granita unui conflict armat! Nu avem cum sa controlam aceste lucruri, dar ne afecteaza si trebuie sa avem un raspuns la ele", declara Roxana Maria Hidan.

Totodata, Virginia Otel, director în cadrul Garanti BBVA, afirma ca interesul bancii este sa gaseasca solutii pentru consumatorii care apeleaza direct la banca sau prin intermediul CSALB.

"Numarul proceselor dintre consumatori si banci a scazut, din fericire, la sub o treime din numarul care se înregistra înainte de înfiintarea CSALB. Acum mai sunt aproximativ 13.000 de procese, dar speram ca partile implicate în aceste litigii costisitoare din punct de vedere al timpului si sumelor cheltuite, sa încerce si varianta de solutionare amiabila. Calea instantei ramâne deschisa, dar alternativa negocierii poate aduce beneficii semnificative, într-un timp foarte scurt, de zeci de ori mai rapid decât în instanta. Interesul în acest caz nu este doar al consumatorilor si bancilor, ci are si impact la nivelul economiei, deoarece provizioanele pe care bancile sunt obligate sa le faca pentru litigiile aflate în derulare reprezinta sume de bani care pot fi introduse în circuitul economic prin finantari", a declarat Alexandru Paunescu, reprezentantul Bancii Nationale a României în Colegiul de Coordonare al CSALB.

Potrivit comunicatului, în urma solicitarilor în crestere privind înlocuirea indicelui ROBOR cu IRCC, în formularul de cerere de pe site-ul www.csalb.ro a fost adaugata si aceasta optiune pentru consumatorii care completeaza online o solicitare de negociere cu banca. CSALB reaminteste consumatorilor ca trecerea la IRCC nu este o obligatie legala a bancilor. Acest lucru se poate face doar cu acordul partilor, încheiat printr-un act aditional, valabil pentru toate tipurile de credite, inclusiv cele de tipul Prima Casa. În plus, consumatorii trebuie sa ia în calcul faptul ca si nivelul IRCC va creste în urmatoarele trimestre. Pe de alta parte, IRCC ar putea fi mai mare decât ROBOR pe viitor, în special atunci când inflatia va scadea, iar IRCC se va aplica cu o întârziere de doua trimestre.

Consumatori, reprezentanti ai Asociatiei Române a Bancilor, presedinti sau vicepresedinti ai bancilor comerciale participa alaturi de conciliatorii CSALB la o serie de întâlniri care au ca obiectiv educatia financiara a consumatorilor si recomandarea concilierii în relatie cu banca, pentru rezolvarea problemelor financiare. O sectiune a site-ului CSALB este dedicata educatiei financiare, iar mesajele campaniei de informare pe care CSALB o lanseaza sunt legate de rapiditatea, gratuitatea si eficienta concilierii în rezolvarea problemelor aparute în derularea contractelor.

CSALB este o entitate înfiintata ca urmare a unei Directive europene si intermediaza gratuit si în mai putin de trei luni negocierea dintre consumatori si banci sau IFN-uri pentru contractele aflate în derulare. Consumatorii din orice judet al tarii pot trimite cereri catre Centrul de Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) completând un formular online direct pe site-ul www.csalb.ro. Daca banca accepta intrarea în procedura de conciliere/negociere este desemnat un conciliator. CSALB colaboreaza cu 19 conciliatori, dintre cei mai buni specialisti în Drept, cu expertiza în domeniul financiar-bancar. Totul se rezolva amiabil, iar înțelegerea partilor are puterea unei hotărâri în instanta.