

CSALB: Numarul negocierilor dintre consumatori si banci a crescut cu 40%, în prima jumatate a anului

Numarul negocierilor dintre consumatori si banci a crescut, în prima jumatate a acestui an, cu 40% fata de perioada similara a anului trecut, peste 300 de cereri fiind acceptate de banci pentru negociere, fata de 213 în aceeasi perioada din 2021.

De asemenea, în 225 de cazuri anul acesta negocierile s-au încheiat cu împacarea partilor, fata de 187 în 2021, o crestere cu 20% a cazurilor finalizate cu succes, informeaza Centrul de Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar, printr-un comunicat remis, marti, AGERPRES.

"Rolul CSALB este posibil sa creasca în perioada urmatoare, pe fondul dificultatilor pe care le vor întâmpina consumatorii în plata ratelor catre banca. Daca în 2020 pandemia a dus la cresterea somajului, iar multi oameni nu aveau bani sa plateasca ratele, în 2022, chiar daca oamenii au economisit bani, acestia nu mai sunt suficienti. Noi, la Banca Nationala a României, am spus întotdeauna ca este necesar ca bancile sa se aplece asupra fiecarui dosar, caz cu caz, si sa fie limitate pe cât se poate variantele "la gramada", standardizate, într-o reglementare fara suflet. Pe de alta parte, este nevoie de mai multa empatie si grija pentru client. De pilda, fiecare banca, fiecare IFN are pe site un numar de telefon pentru relatia cu consumatorii. De foarte multe ori, ca sa intri în legatura cu un operator de la banca respectiva trebuie sa ai o rabdare de fier. Când se adreseaza CSALB, multi dintre consumatori au nevoie si sa ventileze aceste nemulumiri, sa spuna care e problema lor, ce anume li s-a întâmplat, iar în cadrul Centrului au parte de o interfata umana. Din acest motiv aceasta modalitate de solutionare aternativa a unui litigiu între un consumator si o institutie financiar bancara creeaza puncte, creeaza încredere", a declarat Alexandru Paunescu, reprezentantul Bancii Nationale a României în Colegiul de Coordonare al CSALB.

La rândul sau, Florin Danescu, presedintele executiv al Asociatiei Româna a Bancilor, a subliniat ca bancile vin dupa o perioada în societatea româneasca în care abordarea legislativa a fost extrem de densa si nu de putine ori adversa economiei de piata, ceea ce a facut ca bancile sa se închisteze, sa aiba o abordare instinctiva de protectie.

"Perioada aceasta dificila poate fi abordata în primul rând printr-o informare riguroasa din partea consumatorilor. Informatia sta la dispozitia noastra, fiecare trebuie sa o procuram si sa o înțelegem. În situatia inflatiei, a razboiului de lângă noi, oamenii trebuie sa fie precauti, nu pesimisti. Sa se gândeasca la faptul ca veniturile lor ar putea sa scada, preturile sa creasca foarte mult, iar ratele vor diminua si mai mult veniturile viitoare. În acest context dificil, bancile trebuie sa ofere siguranta nu doar celor care iau credite, ci si celor care au depozite si fac economii. 90% din resursele bancilor sunt atrase de la deponenti. În România avem 10 milioane de deponenti carora le oferim siguranta, iar în privinta depozitelor din banci nu au fost emotii si nici nu vor fi. Pe partea cealalta avem 1,2 milioane de debitori care cer si ei siguranta într-un viitor total impredictibil", a subliniat Danescu.

Pe de alta parte, Valeriu Stoica, conciliator onorific CSALB, a mentionat ca primul lucru pe care ar trebui sa îl faca judecatorul în cazul unui proces între un consumator si o banca ar putea fi sa întrebe partile daca au cautat solutionarea amiabila, prin intermediul CSALB.

"Ar fi suficient ca judecatorii sa aplice un principiu general: sa gaseasca mai întâi posibilitatea unei solutii negociate, ceea ce e si în avantajul judecatorului pentru ca se scurteaza procesul si scapa de administrare de probe, audiere de martori, analiza de probe, evaluare de probe. Iar la sfârșit partile ar putea sa fie suparate ca judecatorul nu a înțeles bine faptele, nu a aplicat bine legea. Prin înțelegere, oamenii economisesc resurse: resurse psihice, pentru ca pe masura ce escaladeaza conflictul, iar tensiunile devin mai mari, consumul psihic creste. Dupa aceea este economia de resurse financiare si, nu în ultimul rând, exista un cost în timp care, pâna la urma, înseamna si un cost în bani", a spus Valeriu Stoica.

Și Mircea Stroe, conciliator CSALB, a semnalat ca multe dintre spetele care ajung în instanța în disputele consumatori-banci, nu ar trebui să fie acolo pentru că mulți consumatori nu au o problemă juridică cu bancile, ci una financiară, iar astfel de probleme financiare pot fi rezolvate doar prin intermediul CSALB.

"Probleme care pleacă de la detalii precum: un comision, moneda, cursul de schimb, creșterea ratelor nu sunt aspecte juridice. Ele nu fac decât să îngreuneze actul de justiție per ansamblu", a punctat Stroe.

Un alt conciliator CSALB, Septimiu Stoica, a afirmat că sunt premise bune pentru un suport mai mare al bancilor față de consumatori, în această perioadă.

"Bancile au depășit crisparea legalistă, a corectitudinii contractelor, în care spuneau că tot ce au făcut este legal. Au înțeles că miza este alta: o bună relație cu clienții lor, o optimizare a acestor contracte. Concilierea, CSALB, încearcă să introducă o paradigmă nouă în societatea românească prin care să fie depășită situația războiului tuturor împotriva tuturor. A avea neînțelegeri este absolut uman, firesc, problema este să nu le transformi în războaie. Și concilierea, prin mijloacele acestea de negociere reprezintă un efort în care trebuie să ne angajăm în mod constant", subliniat Septimiu Stoica.

De altfel, și Radu Rizoiu, conciliator onorific CSALB, a menționat că multe bănci au început să copieze mecanismul CSALB la nivel intern, ceea ce arată că au înțeles că dacă au deschidere către consumatori și comunică cu cei care au nemulțumiri sau probleme, ambele părți au de câștigat.

"Nu pierd nimic, nu le cad galoanele dacă stau și vorbesc cu omul să vadă despre ce este vorba. Am avut și cazuri de conciliere în care consumatorul a venit la CSALB pentru că voiau să afle niste informații. Banca a oferit acele informații pe care inițial nu le oferise când consumatorul a făcut cererea direct la banca, pentru că nu înțelesese de ce trebuie să le ofere", a precizat Rizoiu.

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 procedura de conciliere/negociere 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.