

## Negocierile încheiate cu împacarea partilor în cadrul CSALB au crescut cu 20% în ultimul an

**Numarul proceselor dintre consumatori si banci s-a redus cu 1.000 în ultimul an, iar negocierile încheiate cu împacarea partilor în cadrul de Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) au crescut cu 20%, conform unui comunicat de presa.**

Potrivit sursei citate, numarul proceselor dintre consumatori si banci este la cel mai scazut nivel din 2015, anul înfiintarii Centrului de Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB). Daca în perioada 2015 - 2016 erau aproximativ 40.000 de procese între consumatori si banci, iar anul trecut numarul litigiilor era de 13.000, în 2023 evidentele sistemului bancar arata ca numarul proceselor a scazut pâna la 12.000. S-au înmultit, în schimb, negocierile si împacarile dintre consumatori si banci în cadrul CSALB. În primele 9 luni ale anului, 575 de oameni au negociat cu bancile conditii mai bune pentru contractele existente, iar pâna acum, 475 dintre ei au ajuns la un acord cu banca si au gasit o solutie la problemele semnalate, cu 20% mai multi decât în aceeasi perioada a anului trecut.

Potrivit sondajului CURS realizat în luna iulie 2023, la solicitarea CSALB, consumatorii de produse si servicii financiare apreciaza cel mai mult rapiditatea în rezolvarea problemelor pe care le au cu bancile si/sau IFN-urile. În ultimii doi ani, durata medie de solutionare a unei înțelegeri amiabile între consumatori si banci a fost de aproximativ 30 de zile în cadrul CSALB.

Deschiderea unei cai de comunicare directa cu banca, gratuitatea pentru consumatori a procedurilor de conciliere, simplitatea negocierilor, precum si expertiza conciliatorului sunt aspecte pe care clientii persoane fizice le considera prioritare în demersul de rezolvare a problemelor pe care le au cu bancile/IFN-urile.

"Litigiile presupun cheltuieli ridicate si termene lungi. Costurile pe care le presupune un proces nu se rezuma întotdeauna doar la taxa de timbru si, eventual, la onorariul avocatului. Multi nu iau în calcul celelalte cheltuieli inerente litigiilor, de exemplu cele privind efectuarea expertizelor de diferite tipuri. Alaturi de alte motive, acestea ne pot încuraja sa fim deschisi pentru a sustine caile de solutionare alternativa a litigiilor, cum este cea disponibila în cadrul CSALB. Pentru a întari puterea concilierii este nevoie ca informatia despre avantajele acestor mijloace sa circule, atât catre justitiabili, cât si catre instantele de judecata. [...] Conflictul sunt inerente unei societati democratice, ce este optional este lupta, mai ales lupta în justitie", sustine Amelia-Raluca Onisor, judecator Curtea de Apel Bucuresti.

Aproape 400 de procese începute în instanta s-au încheiat prin negociere în cadrul CSALB începând cu anul 2021. Anul acesta au fost închise 184 de procese în instanta, pentru ca partile au solicitat si au reusit sa gaseasca o solutie amiabila în cadrul CSALB (fata de cele 145 de cazuri înregistrate pe tot parcursul anului 2022).

Majoritatea sunt în faza de fond, însa în orice etapa procesuala un dosar poate ajunge la CSALB cu acordul partilor. Practic, bancile le-au recomandat clientilor sa apeleze la CSALB înca din momentul când au primit cererea de chemare în judecata. Acest lucru face ca negocierile sa conduca la rezolvarea problemelor chiar si înainte de primul termen de judecata.

CSALB recomanda tuturor tribunalelor si judecatoriilor din tara sa îndrume consumatorii si bancile sa gaseasca mai întâi o solutie amiabila în cadrul CSALB si doar daca nu au gasit o cale de înțelegere sa o urmeze pe cea contencioasa. Un astfel de demers ar duce si la degrevarea instantelor de judecata de procese lungi si costisitoare pentru toate partile implicate.

"Observam un lucru foarte interesant în sondajul realizat de CURS în vara care a trecut: consumatorii de servicii și produse financiare apreciază cel mai mult rapiditatea în rezolvarea unei probleme pe care o au cu banca. Așteptările lor intra în contradicție cu ceea ce se întâmplă în realitate în instanța. Acolo, litigiile durează cel puțin doi ani, iar în unele cazuri partile aflu și după 5 - 7 ani verdictul judecătorului. Acest fapt poate fi unul dintre motivele creșterii activității CSALB, unde o negociere purtată în ultimii doi ani s-a rezolvat într-o perioadă medie de doar o luna. Anul acesta am înregistrat (raportat la primele trei trimestre) cele mai multe cereri din ultimii șapte ani, au avut loc cele mai multe negocieri (adică cereri acceptate de comercianți), s-au încheiat cele mai multe împacări și am gestionat cel mai mare număr de procese din instanța soluționate amiabil, prin conciliere. Aceste creșteri ale activității CSALB, corelate cu scăderea numărului de procese din instanțe cu aproximativ 1.000 într-un singur an, arată o înțelegere mai profundă a partilor privind avantajele soluționării alternative", spune Alexandru Paunescu, reprezentantul Bancii Naționale a României în cadrul CSALB.

Potrivit acestuia, notorietatea CSALB, inclusiv în rândul magistratilor, nu putea crește fără existența avantajelor reale pe care le oferă concilierea.

"La finalul anului vom depăși 10 milioane de euro, reprezentând valoarea tuturor beneficiilor financiare obținute din negocieri, începând cu 2016. Credem că acest fapt contribuie la creșterea încrederii consumatorilor în sistemul bancar, într-o perioadă marcată de multiple crize și conflicte internaționale, în care băncile au demonstrat că înțeleg problemele pe care le întâmpină românii și caută să găsească soluții pentru rezolvarea acestora", a mai spus Alexandru Paunescu.

În comunicat se menționează că, în primele nouă luni din 2023, 917 consumatori s-au împacat cu băncile și IFN-urile, după ce au parcurs întregul proces de conciliere (depunere cerere, negociere și soluție acceptată de ambele părți în 475 de cazuri) ori au ajuns la o înțelegere amiabilă direct cu băncile/IFN-urile, după ce au apelat la CSALB, în 442 de cazuri. Creșterea este cu peste 11% față de situația înregistrată în primele 9 luni din 2022, atunci când 823 români s-au aflat într-una dintre aceste două situații.

De la începutul anului 2.209 cereri de conciliere au fost trimise de consumatori, cu 10% mai multe față de anul trecut. Dintre acestea, 1.410 sunt adresate băncilor și 799 vizau diferite aspecte ale relației consumatorilor cu IFN-urile.

Dintre toate cererile trimise, 949 solicită stergerea înregistrărilor din Biroul de Credit (305 sunt adresate băncilor și 644 sunt în raport cu IFN-urile). Numărul cererilor cu acest obiect este în ușoară scădere față de anul trecut, când 998 de solicitări vizau acest aspect. IFN-urile au acceptat de la începutul anului doar 4 cereri spre negociere, însă au soluționat direct 295 dintre cererile consumatorilor, majoritatea dintre acestea fiind cererile de radiere a înregistrărilor din Biroul de Credit. Acestea nu pot face obiectul unor negocieri în cadrul CSALB, fiind spete simple, care pot fi rezolvate prin cerere directă adresată comerciantului.

Băncile au acceptat în primele 9 luni 571 de cereri spre negociere, cu 14% mai multe decât în 2022. Dintre acestea, 475 s-au finalizat deja prin acceptarea de către cele două părți a soluțiilor de rezolvare propuse de conciliatorii CSALB, fiind cu 20% mai multe decât în 2022.

Potrivit CSALB, 93% este procentul de negocieri încheiate cu împacarea partilor în primele trei trimestre din 2023. Acest procent reprezintă dovada certă că actorii din piața financiar-bancară românească (băncile, IFN-urile, consumatorii) apelează tot mai des la mecanismul de soluționare amiabilă a litigiilor.