

CSALB: O noua paradigma în negocierile consumatori-banci - initiativa de rezolvare amiabila vine din partea bancilor

Centrul de Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) a înregistrat, în acest an, peste 400 de cazuri în care bancile au initiat procesul de negociere cu consumatorii, ceea ce reprezinta o crestere de aproape 200% fata de anul 2022.

"În mai mult de jumatate din toate negocierile purtate în acest an în cadrul Centrului (730 de dosare s-au format în 2023, cel mai mare numar anual începând din 2016), solutionarea amiabila a fost initiata de banci care au invitat consumatorii la conciliere. Acest lucru s-a întâmplat dupa ce unele banci si-au analizat portofoliile de clienti, iar acolo unde au sesizat întârzieri la plata ratelor, litigii în instanta sau alte probleme pe care nu le-au putut rezolva direct, si-au îndrumat propriii clienti sa completeze o cerere de negociere pe site-ul www.csalb.ro. Avantajele initiativei pe care o au bancile de rezolvare amiabila a problemelor cu consumatorii sunt scurtarea timpului în care partile ajung la un compromis (în unele cazuri dosarele se rezolva în câteva zile) si deschiderea mult mai mare a institutiilor de credit catre o solutie favorabila pentru consumator", se arata într-un comunicat CSALB.

Alexandru Paunescu, reprezentantul Bancii Nationale a României în cadrul CSALB, a aratat, în context, ca numarul negocierilor încheiate cu împacarea partilor va creste în acest an la peste 650 de cazuri, de la 571 în 2022. Acesta a precizat ca în 2023 trei banci au sfatuit clientii sa apeleze la conciliere si a recomandat ca si restul bancilor sa pregateasca personalul pentru ca acesta sa îndrume consumatorii spre solutionarea amiabila.

"În al 8-lea an de activitate operationala a CSALB observam un în activitatea de conciliere: trei banci, dintre care pentru una a devenit o practica frecventa, îsi sfatuiesc clientii sa apeleze la conciliere. Desi completarea cererii de intrare în negociere ramâne o vocatie a consumatorului, faptul ca institutia de credit face primul pas si îi recomanda rezolvarea amiabila dovedeste responsabilitate sociala si deschidere spre problemele consumatorilor din partea acestor institutii de credit. Este obiectivul pe care l-am avut chiar de la începutul activitatii Centrului, acela ca bancile, din proprie initiativa, sa îsi îndrume clientii nemultumiti sau care întâmpina dificultati în respectarea contractelor, catre solutionarea alternativa, în afara instantelor de judecata, în situatiile în care nu pot ajunge la solutionarea bilaterala a diferendelor. Din moment ce banca îsi invita consumatorul la conciliere îsi arata si disponibilitatea de a gasi o solutie favorabila la problema acestuia, iar timpul negocierii scade foarte mult. Dovada sta numarul negocierilor încheiate cu împacarea partilor. Daca în 2022 au fost 571 de situatii în care bancile si consumatorii s-au împacat, anul acesta vom ajunge la peste 650 de cazuri în care negocierile se încheie cu o solutie propusa de conciliatori si acceptata de ambele parti. Recomandam cu tarie ca si restul bancilor sa utilizeze aceasta metoda, sa îsi pregateasca personalul din toate punctele de lucru pentru ca acesta sa îndrume consumatorii spre solutionarea amiabila, iar concilierea sa devina o regula a institutiilor de credit, nu o exceptie", a subliniat Paunescu.

Potrivit comunicatului CSALB, pentru a scurta timpul de solutionare a cererilor transmise de consumatori catre banca, prin intermediul aplicatiei online care preia solicitarile utilizatorilor de pe site-ul www.csalb.ro, au fost introduse alerte catre banci si consumatori. Astfel, daca se depaseste timpul maxim de 15 zile de la trimiterea cererii, iar banca/IFN-ul nu au raspuns daca accepta sau nu cererea de negociere, sistemul informatic trimite automat un mesaj de solicitare a unui raspuns, iar consumatorul este informat despre acest fapt.

Acolo unde s-a format deja un dosar de negociere (banca sau IFN-ul au acceptat cererea), dar s-au depasit 60 de zile de când a început negocierea, CSALB trimite alerte conciliatorilor pentru prioritizarea acelor dosare, chiar daca termenul legal de solutionare este de 90 de zile.

"Saptamâna trecuta, la sediul Ministerului de Justitie, s-a discutat despre identificarea unor masuri necesar a fi

luate în așa fel încât soluționarea alternativă a litigiilor să devină prima opțiune pentru consumatori atunci când au un diferend cu un comerciant, având în vedere avantajele procedurilor de soluționare a conflictelor pe cale extrajudiciară în comparație cu cele contencioase, cu scopul implicit al degrevării instanțelor de judecată de o parte dintre cele aproximativ 12.000 de procese dintre consumatori și bănci", se mai arată în documentul citat.

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 17 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.