

Bancile considera vizibil, cuantificabil si benefic efectul implicarii CSALB în rezolvarea problemelor dintre consumatori si institutiile financiare

Bancile considera ca efectul implicarii Centrului de Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar în rezolvarea problemelor dintre consumatori si institutiile financiare este vizibil, cuantificabil si benefic, majoritatea bancilor înfiintând structuri interne dedicate pentru interactiunea cu echipa de conciliatori CSALB, conform unui comunicat remis, luni, spre publicare.

"Dupa aproape trei ani si jumatate de activitate a Centrului de Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) se constata o deschidere din ce în ce mai mare a institutiilor bancare din România catre rezolvarea pe cale amiabila a problemelor cu consumatorii. Majoritatea bancilor au înfiintat structuri interne dedicate, au pregatit personalul pentru interactiunea cu echipa de conciliatori CSALB si pentru solutionarea amiabila a cererilor consumatorilor, transmise catre Centru. În plus, consumatorii sunt informati de existenta CSALB înca de la semnarea contractelor, precum si prin intermediul materialelor de informare disponibile în sucursale si agentii", se mentioneaza în comunicat.

Potrivit Flaviei Popa, secretar general, BRD Groupe Societe Generale, solutionarea alternativa a litigiilor oferita de CSALB este pentru banca o oportunitate si o alternativa de a îmbunatati relatiile de business pe care le are cu clientii.

"Conciliatorii au fost întotdeauna obiectivi si profesionisti, acesta fiind de altfel un argument în plus pentru consumatori si banci sa apeleze la CSALB. Au fost clienti care au înțeles ca o negociere nu este doar un proces de a cere si primi, ci ca scopul este acela de a ne întâlni la mijloc si de a ne strânge mâna ca urmare a gasirii unei solutii care multumeste ambele parti. Suntem interesati sa construim, pe cât posibil, solutii individualizate pentru fiecare client, în functie de fiecare speta. Sunt înca pasi de facut, însa suntem optimisti ca exemplele bune de pâna acum vor conduce la reducerea nemulțumirilor, costurilor si a timpului pentru toti cei implicati în acest proces", a spus Flavia Popa.

Bogdan Atanasiu, manager Managementul Reclamatiiilor, Divizia Retail Raiffeisen Bank, a subliniat ca pentru consumatori, aceasta alternativa are mai multe avantaje: este gratuita, flexibila, usor de accesat.

"Pentru consumatori, aceasta alternativa are mai multe avantaje: este gratuita, flexibila, usor de accesat, clientul beneficiaza de suportul unui conciliator extern de specialitate care poate recomanda atât bancii, cât si clientilor solutii de rezolvare a situatiilor litigioase, care sa fie acceptate de ambele parti. Am organizat un flux intern dedicat pentru tratarea si solutionarea cu prioritate a solicitarilor de conciliere primite prin intermediul CSALB, am recomandat clientilor acest canal de solutionare alternativa a litigiilor prin intermediul site-ului bancii, al raspunsurilor trimise clientilor, dar si prin materialele de prezentare pe care le-am pus la dispozitia acestora prin intermediul agentii noastre", a afirmat Atanasiu.

Ionut Stanimir, director de Marketing si Comunicare BCR, a precizat, la rândul sa, ca, daca la începutul activitatii CSALB exista o reticenta din partea clientilor de a apela la astfel de servicii, în timp, publicul a prins încredere sa apeleze la conciliatori.

"Banca Comerciala Româna sprijina în mod sustinut activitatea CSALB, fiind gasite întotdeauna solutiile cele mai bune pentru clientii aflati în dificultate. Înca de la crearea Centrului, am alocat activitatea de conciliere unui birou intern specializat în negocierile cu consumatorii bancii si ne-am implicat prin crearea unui flux cât mai rapid de solutionare a cazurilor primite de la CSALB. Informatiile despre activitatea CSALB sunt disponibile în contractele cu persoanele fizice, pe website, în raspunsurile trimise la reclamatiiile acestora, precum si în sucursale. Ideea

caravelor CSALB este foarte utila pentru a afla cele mai bune practici", a declarat Stanimir.

În opinia Tatianeii Jilavu, head of Customer Experience la Garanti Bank, nivelul foarte bun de pregătire al conciliatorilor în domeniul financiar-bancar ofera încredere atât consumatorilor, cât și reprezentanților bancilor

"Soluția alternativă prezintă avantajul unei rezolvări mai rapide, fără costuri pentru consumator. Ne dorim ca rolul negocierii și al conciliatorilor să fie mult mai bine înțeles de persoanele fizice. Adresarea către CSALB presupune o negociere, în care ambele părți și dau tot interesul să găsească o soluție de mijloc. Am avut cazuri încheiate amiabil, ceea ce ne bucura foarte mult, dar ne-am confruntat și cu situații în care consumatorii au refuzat atât soluția propusă de banca, cât și pe cea prezentată de către conciliator. Sunt și cazuri în care simpla participare la conciliere și explicațiile oferite de banca, fără alte compensații financiare, au fost considerate satisfăcătoare de către consumatori", a spus Tatiana Jilavu.

Mirela Iovu, director-vicepreședinte Comitetul de Direcție al CEC Bank, a subliniat că procedura concilierii este o alternativă reală la soluționarea litigiilor prin intermediul instanțelor de judecată.

"Procedura concilierii este considerată de CEC Bank drept o alternativă reală la soluționarea litigiilor prin intermediul instanțelor de judecată. Încă de la înființarea CSALB, din anul 2016 și până în prezent, CEC Bank este deschisă la soluționarea alternativă a litigiilor cu consumatorii, astfel că tot mai multe cereri ale acestora au fost transformate în dosare. Majoritatea cazurilor acceptate de CEC Bank au avut drept obiect rambursarea comisioanelor de risc/gestiune. Aceste dosare au fost finalizate cu succes, banca procedând la restituirea comisioanelor către consumatori", a spus Iovu.

Și ING Bank consideră CSALB un partener și ajutor de încredere pentru consolidarea și îmbunătățirea relației consumator - banca.

"CSALB a reușit în acești trei ani să câștige încrederea atât a consumatorilor, cât și a noastră ca instituție bancară. Cazurile sunt analizate de conciliatori, buni specialiști din mediul juridic și economic, cu o vastă experiență în tratarea și gestionarea cazurilor. Recomandarea către consumatori este să apeleze cu încredere la această alternativă și îi asigurăm de întreaga deschidere și cooperare din partea tuturor celor implicați în acest proces. ING Bank, împreună cu reprezentanții CSALB și Corpul Conciliatorilor au colaborat constant pentru protejarea clienților, respectiv consumatorii care apelează la procedura de conciliere. De asemenea, întâlnirile organizate cu aceștia, cât și cu conciliatorii au fost de fiecare dată experiențe plăcute, în sensul în care s-a reușit construirea unei relații bazate pe încredere și respect reciproc", a afirmat Nicolae Andreica, director, head of Advisory Channels Management.

Reprezentanții Banca Românească au semnalat că procedura concilierii în România ca soluționare alternativă a litigiilor este utilă în gestionarea unor cazuri care nu își găsesc soluționarea prin mijloacele clasice, evitând costuri și timp în cazul unor acțiuni în instanță.

"Încă de la înființarea CSALB, Banca Românească a reflectat procedurile de soluționare alternativă a litigiilor în fluxurile specifice activităților dedicate tratării petițiilor venite de la consumatori, clienții băncii. Impactul demersurilor de negociere cu aceștia, făcute de CSALB, este vizibil și cuantificabil. A crescut nivelul de educare a consumatorilor și modul în care instituția bancară este percepută de persoanele fizice", spun aceștia.

Conform celui mai nou studiu CSALB, realizat în parteneriat cu Finzoom.ro, nivelul de integrare financiară a consumatorilor români este unul crescut, doar 8% dintre respondenții online spunând că nu folosesc niciun produs bancar și nu dețin nici măcar un cont curent sau un card.

În general, românii nu au întâmpinat probleme cu banca sau cu un IFN, peste 75% dintre cei chestionați declarând

ca au o relatie buna cu institutiile financiare. Dintre românii care sunt nemultumiti de relatia cu bancile/IFN-urile, 38% au mentionat comisiunile drept principala cauza, iar 33% conditiile contractuale considerate dezavantajoase.

Un procent de 15% dintre cei intervieati spun ca au dificultati la plata ratelor, iar printre principalele cauze care au dus la întârzieri se numara schimbarea situatiei economice generale si schimbarea situatiei familiale (plasate pe primele doua locuri de 55% dintre respondentii la chestionar).

Dintre situatiile familiale care genereaza dificultati în plata ratelor, cele mai importante sunt pierderea locului de munca pentru cel putin un sustinator al familiei (37%), aparitia unei cauze/probleme medicale care necesita rezolvare urgenta (23%), precum si scaderea venitului pentru cel putin un membru al familiei (23%).

Studiul a fost realizat online, în luna iunie, pe un esantion de 1.220 persoane interviuate, 34% cu vârsta cuprinsa între 45-64 ani si 33% cu vârsta între 35-44 ani, majoritatea femei salariate (71%), cu o vechime de peste 15 ani (42%).

Potrivit aceluiasi studiu, produsele financiare cele mai folosite sunt cardurile de debit (28%), cardurile de credit (23%) si conturile curente (21%), în timp ce credite detin doar 13% dintre respondenti.

Centrul de Solutionare Alternativa a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB) este o entitate juridica autonoma, neguvernamentala, apolitica, fara scop lucrativ, de interes public, cu personalitate juridica.