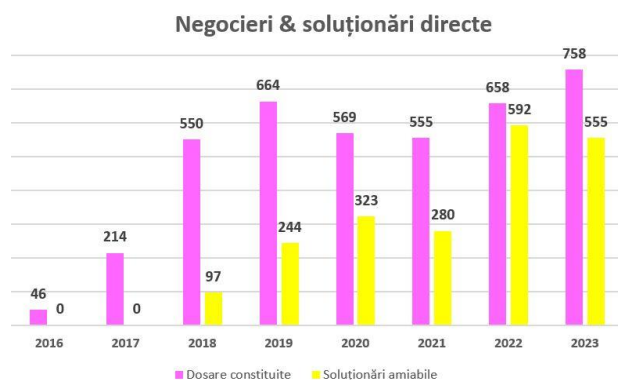


CSALB: Băncile au negociat mai mult și s-au împăcat mai des cu consumatorii în 2023.

Beneficiile obținute de consumatori din negocierea cu băncile s-au dublat în 4 ani.

6 februarie, București. Consumatorii de servicii și produse financiare au obținut beneficii mai mari din negocierile cu băncile și IFN-urile desfășurate anul trecut în cadrul **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)**. În 2023 s-au adresat CSALB cei mai mulți consumatori din ultimii 7 ani, iar băncile au acceptat cu 15% mai multe cereri de negociere decât în 2022. Valoarea beneficiilor obținute de consumatori în urma negocierilor cu băncile a depășit anul trecut 3,3 milioane de euro.



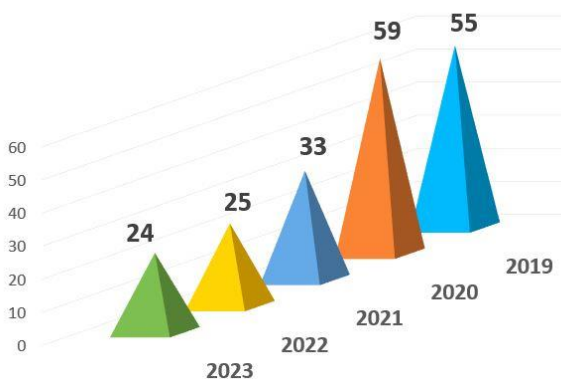
2.932 de cereri a primit CSALB în anul 2023 de la consumatorii care au solicitat băncilor (1.885 cereri) și IFN-urilor (1.047 cereri) intrarea într-o negociere în cadrul Centrului. Începând din anul 2016, CSALB a primit aproximativ 15.000 de cereri de negociere cu instituțiile de credit.

În 2023 **băncile au acceptat cu 100 mai multe cereri trimise de consumatori** decât în 2022. Astfel, s-au format 754 de dosare de negociere cu băncile și doar 4 cu IFN-urile.

Doar în 8 din 100 de negocieri părțile nu au acceptat soluțiile propuse de conciliatori și nu s-au înțeles. Conciliatorii CSALB au avut, astfel, **cel mai mare procent de eficiență a concilierii de la înființarea CSALB (92%)**.

Alte 555 de înțelegeri între consumatori și bănci/IFN-uri s-au rezolvat amiabil, prin înțelegere directă, după ce consumatorii au trimis cererile către CSALB. Majoritatea acestora erau probleme simple, care se puteau rezolva și fără aportul unui conciliator al Centrului sau care nu țineau de condiții ce puteau fi negociate (cum sunt cererile de ștergere a înregistrărilor în Biroul de Credit).

Timp mediu de soluționare a unei negocieri (zile)

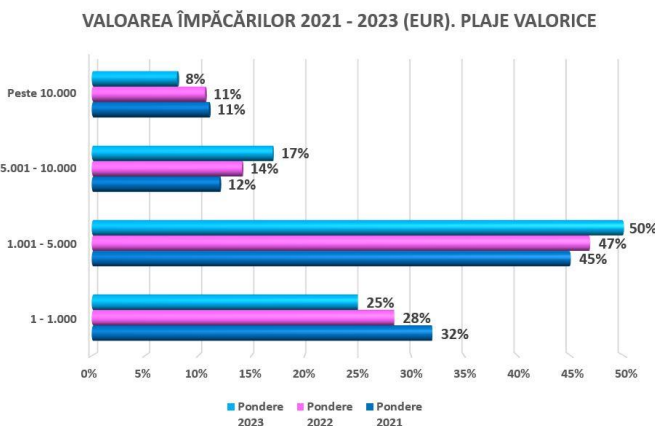


24 de zile a fost timpul mediu de negociere cu banca anul trecut. Deși conform legii (OG 38/2015) timpul maxim de găsire a unei soluții prin conciliere este de 90 de zile și poate depăși acest termen în cazul negocierilor mai complicate, rapiditatea soluționării alternative la instanță a crescut constant în ultimii ani.

Cele mai rapide înțelegeri au fost finalizate în 2023 într-o singură zi (14 cazuri) sau în două zile (37 cazuri). Au existat și 31 de negocieri mult mai dificile, care s-au încheiat după mai mult de 100 de zile. Conciliatorii care au soluționat negocierile cel mai

rapid sunt: **Roxana Mustățea** (medie de 12 zile), **Nela Petrișor** (medie de 14 zile), **Septimiu Stoica și Ionuț Ștefan** (medie de 15 zile).

Conciliatorii care au intermediat **cele mai multe negocieri** în 2023 sunt **Alexandru Ambrozie** (60 de dosare de conciliere), **Mihaela Budișteanu** (59 de dosare) și **Valentin Cocean** (59 de dosare).

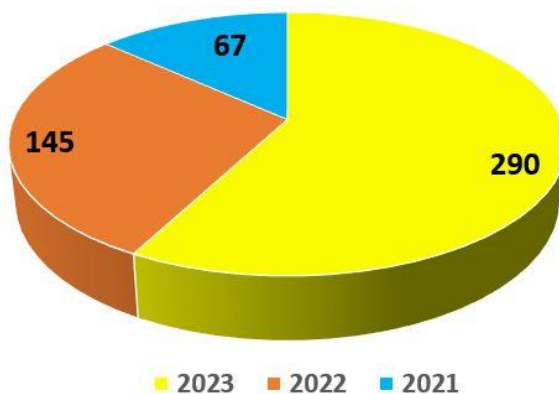


Peste **11,3 milioane de euro** reprezintă suma totală a beneficiilor obținute de consumatori în urma negocierilor purtate între 2016-2023 în cadrul CSALB. Cea mai mare sumă rezultată din negocieri s-a înregistrat anul trecut (3,3 milioane euro), cu peste 60% mai mare decât în 2022.

În medie, **un consumator a obținut beneficii de 5.000 de euro** dintr-o negociere purtată anul trecut. De altfel, beneficiile de până în 5.000 de euro reprezintă jumătate dintre înțelegerile intermediare de CSALB. Sumele reprezintă

diminuări ale costului creditului prin: reducerea sau eliminarea unor comisioane, diminuarea dobânzii, scăderea ratelor și chiar ștergerea întregii datorii (în cazuri dificile).

Procese soluționate amiabil în cadrul CSALB



Peste **500 de procese** purtate în instanțele din România **au fost soluționate amiabil** în ultimii trei ani, în cadrul CSALB. Băncile și judecătorii au propus consumatorilor soluționarea alternativă, prin conciliere, de la primul termen de judecată.

Astfel, consumatorii:

- au redus timpul în care și-au rezolvat problema (de la câțiva ani în instanță, la o medie de 30 de zile în ultimii ani, în cadrul CSALB);
- au beneficiat de gratuitatea concilierii pentru persoanele fizice, în schimbul cheltuielilor pe care le implică un proces.



Alexandru Păunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în Colegiul de Coordonare al CSALB: „Ne aflăm în al 8-lea an de conciliere a relației dintre consumatori și bănci/IFN-uri, iar creșterea activității de la un an la altul demonstrează îmbunătățirea continuă a mecanismului de negociere condus de conciliatorii CSALB și disponibilitatea mai mare a băncilor de a rezolva problemele întâmpinate de consumatori. În plus, creșterea numărului de procese în care părțile doresc o rezolvare amiabilă confirmă principalul motiv al înființării CSALB: acela de a le oferi consumatorilor și instituțiilor financiar-bancare o alternativă la instanța de judecată.

Românii îmbrățișează tot mai des această soluție rapidă și fără costuri pentru ei. Sunt multe cazuri în care oamenii și-au rezolvat problema cu banca în una sau două zile. Practic, după ce au petrecut câteva minute completând cererea pe site-ul CSALB, consumatorul a primit răspuns de la bancă în aceeași zi. A urmat deschiderea unui dosar de conciliere, în

care conciliatorul a propus imediat o soluție. Aceasta a fost acceptată de ambele părți, iar cazul s-a încheiat câteva ore mai târziu, după schimburi de emailuri și discuții telefonice. Această deschidere și disponibilitate manifestată de unele bănci comerciale contribuie la consolidarea încrederii întregului sistem bancar.

*Din păcate mai sunt bănci care resping o parte dintre cererile pe care le primesc de la propriii clienți, prin intermediul CSALB. În aceste circumstanțe, **recomandarea noastră reiterată inclusiv pentru anul 2024** este ca aceste instituții de credit **să evite ca astfel de spețe să ajungă în instanțele de judecată**, încercând soluționarea directă a problemei consumatorului. Dacă solicitarea nu poate fi rezolvată prin negociere directă între părți, este de preferat ca aceasta să fie soluționată prin implicarea conciliatorilor CSALB, evitându-se calea contencioasă. Astfel, părțile aflate în dispută ar economisi resurse de timp și bani, iar instanțele publice s-ar degreva de procese lungi și dificile, în care, la final, doar una dintre cele două părți are de câștigat, nu amândouă cum se întâmplă în conciliere.”*

Despre CSALB: 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 procedură 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. Mai multe informații despre activitatea Centrului puteți obține și la telefon 021 9414 (apel cu tarif normal) sau prin chat-ul de pe csalb.ro la care răspunde un operator din call-center.