

CSALB: Negocierile dintre banci si consumatori continua online si telefonic în timpul pandemiei

Activitatea Centrului de Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) se deruleaza prin e-mail si telefon, iar numarul de cereri si de dosare formate în ultimele doua saptamâni a fost apropiat de cel dintr-o perioada normala, potrivit unui comunicat al institutiei.

Unul dintre cazurile solutionate în acest interval de timp este al unui consumator din Cluj, care a obtinut beneficii de aproximativ 11.500 de euro prin restituiri de sume si stergerea unor comisioane. Acesta a luat un credit de nevoi personale cu ipoteca în anul 2008. A apelat la CSALB prin intermediul avocatului. Negocierile dintre el si banca au fost intermediare de conciliator prin telefon si e-mail. În urma negocierii s-a obtinut restituirea comisionului de analiza dosar, restituirea comisiunelor de administrare credit încasate de institutia bancara si eliminarea pe viitor a acestui comision de administrare credit. În total, beneficiile pentru consumator sunt de 11.436 de Euro. De la data înregistrarii dosarului pâna la data când s-a pronuntat hotarârea au trecut doar 12 zile.

"Salutam deciziile bancilor comerciale care au anuntat ca vin în sprijinul consumatorilor afectati de criza generata de virusul COVID-19. Totodata, le reamintim atât institutiilor bancare si IFN-urilor, cât si consumatorilor, ca CSALB dispune de infrastructura necesara prin care pot fi negociate si alte masuri individuale pentru consumatorii care întâmpina probleme în plata ratelor sau în derularea contractelor cu banca/IFN-ul. În opinia noastra, cea mai buna strategie în perioada aceasta dificila este cea de deschidere catre clienti, catre procesul de negociere, catre modalitatile de solutionare alternativa. Cu atât mai mult într-o perioada de criza fara precedent în ultima suta de ani, concilierea devine solutia cea mai potrivita de ajustare a dificultatilor aparute în derularea contractelor", spune Alexandru Paunescu, presedintele Colegiului de Coordonare al CSALB.

Potrivit comunicatului, peste 90% dintre cereri sunt gestionate online.

"În saptamâna când a fost declarata pandemia, CSALB a primit 30 de cereri din partea consumatorilor, iar bancile au format 14 dosare de negociere cu acestia. În saptamâna când a fost decretata starea de urgenta (16-20 martie), au fost înregistrate 36 de cereri si s-au format 10 dosare. Într-o saptamâna normala aveam aproximativ 40 de cereri si 12 dosare formate dupa acceptarea cererilor de catre banci. De aceea, putem spune ca activitatea noastra nu s-a modificat semnificativ pâna în acest moment. Acest lucru arata avantajul metodelor de negociere la distanta, prin intermediul aplicatiei IT de care dispunem din vara anului 2018 si datorita mijloacelor online. De altfel, CSALB este si entitate SOL (Solutionare Online a Litigiilor), asa cum cere Directiva europeana transpusa în Ordonanta Guvernului 38/2015. Prin intermediul e-mailului si aplicatiei gestionam peste 90% din numarul total de cereri trimise catre Centru. Pe de alta parte, statistica arata ca bancile au pastrat ritmul de acceptare a cererilor venite din partea consumatorilor, semn ca departamentele SAL din bancile comerciale sunt în continuare la datorie si încearca sa rezolve problemele semnalate de clientii lor catre CSALB", spune Liviu Fenoghen, directorul CSALB

De la începutul anului si pâna pe 20 martie 2020, CSALB a primit 504 cereri din care s-au format pâna acum 141 de dosare de conciliere. În 2019, pâna pe data de 22 martie, CSALB primise 454 de cereri din care se formaseră 136 de dosare. În plus, 41 cereri au fost solutionate amiabil de catre comercianti dupa sesizarea CSALB (prin negociere directa, adica nu a mai fost deschis un dosar de conciliere). Anul trecut, pâna pe 22 martie, au fost solutionate amiabil 46 de cereri.

CSALB este o entitate înfiintata ca urmare a unei Directive europene si intermediaza gratuit si în mai putin de trei luni negocierea dintre consumatori si banci sau IFN-uri pentru contractele aflate în derulare. Consumatorii din orice judet al tarii pot trimite cereri catre Centrul de Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar

(CSALB) prin aplicatia online aflata pe site-ul www.csalb.ro. Daca banca accepta intrarea în procedura de conciliere este desemnat un conciliator. CSALB colaboreaza cu 19 conciliatori, dintre cei mai buni specialisti în Drept, cu expertiza în domeniul financiar-bancar. Totul se rezolva amiabil, iar înțelegerea partilor are puterea unei hotarâri în instanta. Mai multe informatii despre activitatea Centrului puteti obtine si la telefon 021 9414 (apel cu tarif normal).