

CSALB: Ponderea negocierilor în care partile accepta solutia conciliatorilor a scazut la 80%

În anul 2020 au fost deschise 433 de negocieri între consumatori si banci/IFN-uri, în cadrul Centrului de Solutionare Alternativa a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB), potrivit unui comunicat remis, miercuri, AGERPRES.

Dintre acestea, în raport cu bancile, s-au finalizat pâna acum 223 de negocieri cu împacarea partilor, iar în 51 de cazuri nu s-a ajuns la un rezultat agreeat de ambele parti.

În raport cu IFN-urile au fost deschise doar 13 dosare de negociere, iar în 8 dintre acestea partile nu s-au împacat. Cauza principala (65%) pentru care negocierile au esuat o reprezinta refuzurile venite din partea consumatorilor.

În 25% dintre cazuri, bancile au refuzat propunerea conciliatorilor, iar în 10% ambele parti au declinat propunerea de solutionare data de conciliatori. Astfel, daca anul trecut în 85% dintre negocieri partile acceptau solutia data de conciliatori, ponderea a scazut la 80% în acest an, tendinta fiind observata în ultimele luni.

CSALB ofera câteva exemple de cazuri în care negocierea a esuat dupa ce consumatorii au refuzat solutiile date de conciliatori.

Dupa negocierea care avea ca obiect reechilibrarea a doua contracte de creditare, conciliatorul a propus partilor conversia ambelor credite din CHF în lei, cu un discount de 17,5% pentru un credit din anul 2008 si de 25% pentru un credit din 2007. În urma conversiei dobânda aferenta ambelor credite urma sa fie IRCC + 3,5%, însa consumatorul a refuzat propunerea.

Un alt caz a vizat Reducerea comisionului de administrare de la 0,12% la 0,06%, ceea ce ar însemna o economie de 1.050 de CHF. Acordul includea si posibilitatea restructurarii creditului daca respectivul consumator ar fi întâmpinat probleme financiare.

Într-un dosar de conciliere în care partile au ajuns dupa executarea silita a imobilului, consumatorul a refuzat solutia de reducere cu 50% a sumei ramase de achitat si reesalonarea diferentei pe o perioada de 7 ani, cu dobânda zero. Reducerea de 50% oferita de banca reprezenta suma de 41.100 lei.

Alta data, consumatorul, fost angajat al bancii cu care a negociat în cadrul CSALB, a solicitat anularea comisionului de administrare perceput lunar (aproximativ 40 de euro/luna) si restituirea lui din 2008 pâna în prezent. Banca a acceptat eliminarea acestui comision doar pentru o perioada de 12 luni, motiv pentru care consumatorul a refuzat solutia propusa.

În cazul încercarilor de solutionare directa dintre un consumator si o banca comerciala (fara parcurgerea etapelor unei concilieri în cadrul CSALB), un consumator a refuzat o oferta de aproximativ 60.000 de CHF, preferând sa se adreseze instantei pentru solutionarea litigiului cu banca, potrivit informatiilor transmise de institutia de credit.

Exista si situatii când nota de solutie este refuzata de comercianti. Cel mai frecvent acest lucru se întâmpla în cazul IFN-urilor. În cazul unei cereri în care consumatorul solicita restituirea comisionului de administrare, precum si ajustarea dobânzii, conciliatorul a propus mai multe masuri: dobânda fixa, restituirea comisionului de acordare credit în valoare de 2.500 de CHF prin diminuarea soldului actual, restituirea comisionului de administrare si eliminarea lui pe viitor. Desi consumatorul a acceptat propunerea conciliatorului, reprezentantii IFN-ului au transmis ca nu pot face concesiile propuse de conciliator deoarece comisioanele aferente creditului sunt legale si

nu se justifica eliminarea lor.

"Fac un apel catre consumatori sa nu se mai raporteze la alte cazuri solutionate în cadrul CSALB deoarece fiecare caz este particular, la fel cum si bancile se raporteaza la fiecare consumator în mod diferit. Va reamintim ca recordurile valorice înregistrate în urma concilierilor reprezinta sume sterse din soldul unor consumatori aflati în situatii sociale si financiare extrem de dificile. Recomand realism si echilibru fata de asteptarile pe care le au consumatorii de la banci si o analiza atenta înainte de a refuza propunerea venita din partea conciliatorilor", a afirmat Alexandru Paunescu, presedintele Colegiului de Coordonare al CSALB

Acesta recomanda clientilor sa se gândeasca în primul rând la faptul ca nu toti consumatorii care trimit cereri catre CSALB ajung sa negocieze cu bancile, dar si la faptul ca, refuzând o oferta pe care o considera insuficient de favorabila lor, ramân doar cu alternativa instantei, acolo unde costurile de timp si de bani sunt incomparabil mai mari.

"Pentru banci ar fi necesara o disponibilitate mai mare pentru negociere în cadrul Centrului si o adaptare a ofertelor la fiecare caz analizat. Reprezentantii bancilor care participa la concilieri trebuie sa aiba mandate mai permissive, pregatindu-ne astfel pentru ceea ce s-ar putea întâmpla la începutul anului viitor când vor înceta toate efectele reglementarilor care au stabilit amânarea platii ratelor. Ne asteptam ca anul viitor sa înregistram mai multe cereri de negociere, iar bancile trebuie sa fie pregatite pentru acest fapt", a continuat Paunescu.

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) completând un formular online direct pe site-ul www.csalb.ro. Daca banca accepta intrarea în procedura de conciliere/negociere 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.