

## CSALB: Valoarea beneficiilor obtinute de consumatori anul trecut a depasit 3,3 milioane de euro

**Numarul de dosare constituite la nivelul Centrului de Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) în 2023 a urcat la 758, de la 658 în 2022, cel al solutionarilor amiabile a scazut la 555, de la 592 anterior, iar valoarea beneficiilor obtinute de consumatori în urma negocierilor cu bancile a depasit 3,3 milioane de euro, conform datelor prezentate marti în cadrul unei conferinte de presa.**

"Ceea ce ne bucura cel mai tare este ca, dincolo de numarul de cereri pe care le primim la CSALB, am avut si un numar record de dosare. Asta înseamna ca, din cererile primite din partea consumatorilor, bancile au fost de acord sa transforme aceste cereri în dosare. Sunt peste 750 de dosare constituite pe parcursul anului 2023. Evident ca o parte dintre cererile pe care le-am primit în 2023 se pot constitui în dosare în 2024 pentru ca e o procedura de câteva saptamâni care se deruleaza de la momentul în care primim cererea pâna când solicitam bancii intrarea în procedura de solutionare alternativa, pâna se desemneaza conciliatorul si pâna se ajunge la o solutie evident. Ceea ce este foarte important de mentionat este ca bancile sunt dispuse sa negocieze. Motivele sunt unele evidente, procedura de solutionare alternativa versus cea din instanta este mult mai scurta. Avem la dispozitie, potrivit prevederilor legale, 90 de zile pentru solutionarea unui dosar. Ceea ce se întâmpla în instanta stiti foarte bine ca dureaza mult mai mult. O procedura formalista în instantele de judecata de drept comun dureaza minimum un an si jumătate - doi, pâna chiar la sapte. Au fost dosare care au durat chiar si sapte ani pâna când s-au solutionat", a declarat Alexandru Paunescu, reprezentantul Bancii Nationale a României în Colegiul de Coordonare al CSALB.

CSALB a primit, anul trecut, 2.932 de cereri de la consumatorii care au solicitat bancilor (1.885 cereri) si 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 institutiile de credit.

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

Doar în 8 din 100 de negocieri partile nu au acceptat solutiile propuse de conciliatori si nu s-au înțeles. Conciliatorii CSALB au avut, astfel, cel mai mare procent de eficienta a concilierii de la înfiintarea CSALB (92%).

Alte 555 de înțelegeri între consumatori si banci/IFN-uri s-au rezolvat amiabil, prin înțelegere directa, dupa ce consumatorii au trimis cererile catre CSALB. Majoritatea acestora erau probleme simple, care se puteau rezolva si fara aportul unui conciliator al Centrului sau care nu tineau de conditii ce puteau fi negociate, cum sunt cererile de stergere a înregistrarilor în Biroul de Credit.

Potrivit unui comunicat al entitatii, timpul mediu de negociere cu banca anul trecut a fost de 24 de zile. Desi, conform legii (OG 38/2015), timpul maxim de gasire a unei solutii prin conciliere este de 90 de zile si poate depasi acest termen în cazul negocierilor mai complicate, rapiditatea solutionarii alternative la instanta a crescut constant în ultimii ani.

Cele mai rapide înțelegeri au fost finalizate în 2023 într-o singura zi (14 cazuri) sau în doua zile (37 cazuri). Au existat si 31 de negocieri mult mai dificile, care s-au încheiat dupa mai mult de 100 de zile.

Conform CSALB, peste 11,3 milioane de euro reprezinta suma totala a beneficiilor obtinute de consumatori în urma negocierilor purtate între 2016-2023 în cadrul entitatii. Cea mai mare suma rezultata din negocieri s-a înregistrat anul trecut, de 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 purtata 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 stergerea întregii datorii (în cazuri dificile).

Peste 500 de procese purtate în instanțele din România au fost soluționate amiabil în ultimii trei ani, în cadrul CSALB. Bancile 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) și au beneficiat de gratuitatea concilierii pentru persoanele fizice, în schimbul cheltuielilor pe care le implica un proces.

"Noi încercăm să declanșăm organizarea unei serii de evenimente cu ajutorul magistratilor, și vorbesc aici de judecători, care să aducă la cunoștința consumatorilor, atunci când ajung în instanță, să recurgă la această metodă de soluționare clasică, faptul că există această procedură de soluționare alternativă...Evident că este și în favoarea acestora, a judecătorilor. Reducerea numărului de litigii din instanță înseamnă degrevarea instanțelor cu numărul respectiv de dosare. Deci dacă vreți putem să punem și problema așa: instanțele au fost degrevate de 502 dosare în ultimii ani. Consumatorii nu știu de existența Centrului de Soluționare Alternativă. Informația venită din partea unui magistrat nu face decât să crească încrederea consumatorului că această variantă este o variantă fezabilă, eficientă și în favoarea și a lui și a băncii și a judecătorului", a spus Alexandru Paunescu.

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.