

CSALB: Peste 2.000 de cereri de solutionare a neînțelegerilor cu bancile depuse în 3 ani; 1,4 mil. € obtinuti în favoarea consumatorilor

Peste 2.000 de consumatori au ales, în ultimii trei ani, sa nu mai mearga în instanta pentru rezolvarea problemelor cu bancile, ci sa caute o solutie prin intermediul Centrului de Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB), iar prin intermediul negocierilor au fost obtinuti 1,4 milioane de euro în beneficiul acestora.

Potrivit unui comunicat al CSALB, remis marti, daca în 2016 Centrul înregistra 235 de cereri din partea consumatorilor, numarul acestora s-a dublat în 2017, la 505 cereri. Anul trecut, consumatorii au trimis catre CSALB aproape 1.300 de cereri pentru solutionarea diferitelor aspecte în relatia cu bancile sau IFN-urile.

"Rezultatele obtinute de-a lungul celor trei ani de activitate ne bucura si ne demonstreaza ca, atât consumatorii, cât si bancile, înțeleg tot mai mult avantajele negocierii prin intermediul unui conciliator desemnat de CSALB. Încrederea românilor în Centru se vede si la începutul acestui an. CSALB a înregistrat în primele doua luni din 2019 o crestere medie cu 50% a numarului de cereri pe saptamâna. Daca anul trecut aveam în medie 25 de cereri saptamânal, acum avem o medie saptamânala de aproximativ 40 de cereri", a declarat Alexandru Paunescu, membru al Colegiului de Coordonare CSALB.

Îndreptarea catre solutionarea amiabila a tot mai multi români este reflectata si de cresterea anuala a ratei dosarelor încheiate cu hotarâri (partile s-au împacat, au acceptat solutia propusa de conciliator) vs. încheieri (una din parti nu a acceptat solutia). Daca în 2016 rata hotarârilor vs rata încheierilor era de 52%, aceasta a crescut în 2017 la 78%, pentru ca în 2018 sa atinga 90,3%. De asemenea, 1,4 milioane de euro au fost obtinuti din negocieri în favoarea consumatorilor, în acesti trei ani de functionare a CSALB.

La rândul lor, bancile sunt tot mai dispuse la negociere. Astfel, evolutia ultimilor ani indica o scadere semnificativa a numarului de cereri înregistrate de CSALB, dar care au fost clasate de banci: de la 60% în 2016, pâna la 40% în 2018.

"Remarcam un trend care vorbeste de la sine despre interesul în crestere al bancilor pentru negocierea cu consumatorii, atât prin intermediul conciliatorilor CSALB, cât si în mod direct. Noi oferim si aceasta alternativa care, iata, are rezultate îmbucuratoare: pâna în acest moment sunt 130 de înțelegeri amiabile banca-consumator, dupa sesizarea CSALB. Pentru anul în curs, obiectivul nostru general este sa diminuam la mai puțin de 30% rata de respingere a cererilor de catre banca. Consider ca este un obiectiv realizabil, cu atât mai mult cu cât avem deja banci în cazul carora rata de respingere a cererilor este între 18% si 22%", a explicat Alexandru Paunescu.

Potrivit CSALB, ponderea cererilor conforme a crescut de la 89% în 2016, pâna la peste 97% anul trecut, semn ca tot mai multi români înțeleg procedurile CSALB, beneficiile pentru consumatori fiind multiple: întreaga procedura este gratuita pentru ei, iar timpul de solutionare este de cel mult 90 de zile. Cu toate astea, durata medie de rezolvare a unui dosar a ajuns în prezent la 50 de zile, în scadere fata de 2017 - când era de 65 de zile - sau fata de 2016, când solutionarea avea loc, în medie, în 80 de zile. Anul trecut, mai mult de o treime dintre dosare au fost rezolvate în aproximativ doua saptamâni.

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, înfiintata în baza Ordonantei Guvernului nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, ce transpune la nivel national Directiva 2013/11/UE privind solutionarea alternativa a litigiilor în materie de consum si de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 si a Directivei 2009/22/CE.