

CSALB: Peste 708.000 de consumatori au solicitat amânarea ratelor în 2020 și în T1 din 2021

Peste 708.000 de consumatori au solicitat, în 2020 și în primele trei luni din 2021, amânarea plății ratelor, la care se adaugă cei care au cerut acest lucru IFN-urilor, conform datelor publicate, miercuri, de Centrul de Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB).

"Criza sanitară îi afectează pe consumatori, comercianți și întregul mediu economic, dar are și părți bune, spun reprezentanții celor mai mari instituții financiare din sistemul bancar. În 2020 și 2021, peste 708.000 de consumatori au solicitat bancilor amânarea plății ratelor, la care se adaugă cei care au cerut acest lucru IFN-urilor. Cu toate acestea, pandemia a facilitat îmbunătățirea relației consumatorilor cu bancile, iar negocierea în cadrul Centrului de Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar este un instrument pe care instituțiile de credit vor să îl folosească mai mult în perioada următoare", se arată într-un comunicat de presă al CSALB.

Reprezentanții instituțiilor bancare susțin că analizarea situațiilor individuale și găsirea soluțiilor personalizate sunt mai dezirabile decât moratoriile care oferă soluții generale.

"Am văzut cum acțiunile bancilor s-au accelerat, volumul de lucru a fost foarte mare dintr-o dată, într-o perioadă scurtă. În perioada pandemiei bancile au fost supuse unei cereri mai mari chiar și de 20 de ori decât într-o perioadă obișnuită. Acest câștig de viteză, de procesualizare mai rapidă, de determinare a situației individuale a clienților pe tipuri de probleme și experiența pe care o are CSALB, ar trebui preluate și folosite în continuare în relația cu clienții. Pe de altă parte, știu că așteptarea clienților noștri este să putem schimba condițiile contractuale pur și simplu, în funcție de piață. Dar, mai ales în situații de criză, acest lucru poate însemna costuri pe care chiar și bancile nu și le pot asuma. Asadar, așteptările trebuie să fie echilibrate", a declarat Florin Danescu, președintele executiv al Asociației Române a Bancilor (ARB).

La rândul său, Alexandru Paunescu, președintele Colegiului de Coordonare al CSALB, consideră că pandemia a umanizat mult relațiile consumator-bancă și se pune mai mare pret pe empatie, pe implicare, pe ajutorare.

"În acest moment nu mai putem vorbi de bănci care nu se implică în soluționarea alternativă. Vorbim, în schimb, de bănci care se implică mai mult și de bănci care se implică mai puțin. Din fericire, vorbim deja de mii de negocieri care s-au purtat în cadrul CSALB, dintre care aproximativ 2.000 s-au încheiat cu împacarea părților și cu acceptarea soluției propuse de conciliatori. Este un proces de schimbare a unei mentalități: sunt tot mai puține instituțiile care clasează multe cereri, iar cele mai mari bănci din sistem arată o deschidere spre negociere, inclusiv în relația directă cu propriii clienți (...) Pandemia a umanizat mult relațiile consumator-bancă: se pune mai mare pret pe empatie, pe implicare, pe ajutorare. E aproape imposibil ca pe parcursul derulării unei relații contractuale să nu se întâmple evenimente neprevăzute. Iar exemplul cel mai la îndemână este pandemia, care a întrerupt relații sociale, relații contractuale, a dat peste cap afaceri, a schimbat importanța unor industrii. De aceea, bancile care sunt aproape de consumatorii aflați în dificultate pe parcursul derulării contractului vor culege roadele încrederii acestora și în anii următori", afirmă Paunescu.

Conform cifrelor centralizate de CSALB, aproape 650 de români (cu 20% mai mulți decât în T1 2020) au trimis cereri în primele trei luni ale acestui an, pentru identificarea de soluții amiabile în relația cu bancile și IFN-urile. Din totalul cererilor primite, 440 sunt adresate bancilor, iar 204 IFN-urilor.

De asemenea, în perioada analizată, numărul total de dosare constituite a ajuns la 130, dintre care 127 au fost formate în relația cu bancile, în vreme ce, la nivelul IFN-urilor, au fost constituite doar trei dosare. Față de aceeași perioadă a anului trecut, se înregistrează o scădere cu 15% a numărului de dosare formate.

În același timp, 54 de cereri au fost soluționate amiabil de către comercianți, după sesizarea CSALB (comercianții au negociat direct cu consumatorii), respectiv 39 de cereri soluționate amiabil de bănci și 15 cereri soluționate amiabil de către IFN-uri. Numărul de soluționări amiabile a crescut în comparație cu aceeași perioadă a anului trecut cu aproximativ 23%.

Totodată, în primele trei luni ale anului, 94% dintre negocieri s-au încheiat cu împacarea părților și doar în 6% dintre dosare una din părți sau ambele au refuzat soluția propusă de conciliatorii CSALB.

CSALB este o entitate înființată ca urmare a unei Directive europene și intermediază gratuit, 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 Centru completând un formular online direct pe site-ul www.csalb.ro.