Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

Str. Sevastopol nr.24, Sector 1, cod poștal 10992, București
www.csalb.ro, office@csalb.ro
021.7965131, 0219414
www.facebook.com/csalb.ro

Raport privind Soluționarea Alternativă a Litigiilor Bancare 30.06.2016

5 dosare finalizate. Nicio contestație

Din luna martie și până la finalul lunii iunie, în 5 dosare din cele aproape 120 de solicitări aflate în diverse stadii de analiză sau soluționare s-au pronunțat deja hotărâri pe care consumatorii și comercianții le-au agreat, iar ele au și fost puse deja în aplicare. Niciun consumator nu a contestat până acum soluția propusă de conciliator. Fiecare decizie a fost pronunțată în maximum 30 de zile, fața de termenul legal de 90 de zile. De reținut este că toată procedura SAL este gratuită pentru consumatori.

În 4 luni, la Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor Bancare s-au înregistrat 117 solicitări concrete. Dintre ele, 94 au fost primite pe e-mail și 23 au fost depuse la sediul CSALB. Acestea au fost distribuite aleatoriu către conciliatorii colaboratori ai centrului. Cele mai frecvente solicitări venite din partea consumatorilor sunt:

- restituirea comisionului de risc perceput pentru un credit;
- rescadențarea creditului; diminuarea ratei lunare; rate considerate de către consumator ca fiind mărite de comerciant în mod abuziv;
- returnarea comisionului de administrare care – în percepția consumatorilor – a fost reținut în mod nejustificat;
- comision de monitorizare credit, alte comisoane de risc considerate de consumatori ca fiind abuzive;
- eliminarea comisioanelor lunare de urmarire și de administrare;
- restituirea sumei ce a rezultat din mărirea marjei dobânzilor, în mod excesiv, în accepțiunea consumatorilor;
- reducerea marjei și înghețarea cursului valutar la data încheierii contractului de credit (în CHF);
- declararea creditului ca fiind scadent anticipat, fără respectarea condițiilor contractuale;
- calcularea și plata ratelor în lei, la cursul de schimb de la data încheierii contractului;

- clauze calificate de către consumatori ca fiind abuzive, privind aplicarea unor dobânzi penalizatoare;
- radierea înregistrărilor din biroul de credit etc.

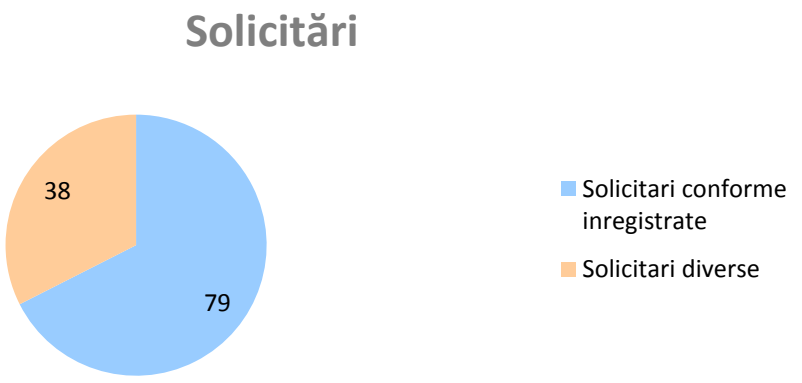
- 79 de cereri au fost înregistrate în cadrul procedurilor SAL, dintre acestea 42 fiind clasate;
- 37 de cereri se găsesc în:
  - faza de filtru (verificarea documentelor) – 21 cereri;
  - în 16 dosare se derulează Procedura SAL cu propunerea unei soluții din care:

    a. 14 dosare complete aflate în diferite faze de soluționare;

       - În 5 cazuri (din cele 14 dosare) s-au pronuntat deja Hotărâri, iar în toate cazurile consumatorul a considerat soluția favorabilă, aceasta fiind deja pusă în aplicare – nu a existat niciun caz de contestare a Hotărârilor pronunțate;
       - În 2 cazuri (din cele 14 dosare), consumatorul nu a acceptat Nota de soluționare propusă de conciliator, unul din motive fiind acela că solicitase deja comerciantului soluționarea litigiului prin dare în plată.

    b. 1 dosar în faza preliminară – se așteaptă confirmarea conciliatorului de către părți
    c. 1 dosar în faza preliminară – consumatorul s-a retras, deoarece a ajuns la o întelegere cu comerciantul.

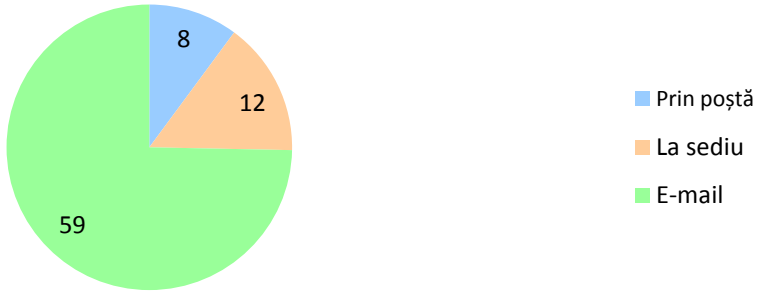
<u>Informații statistice detaliate</u>:



CSALB

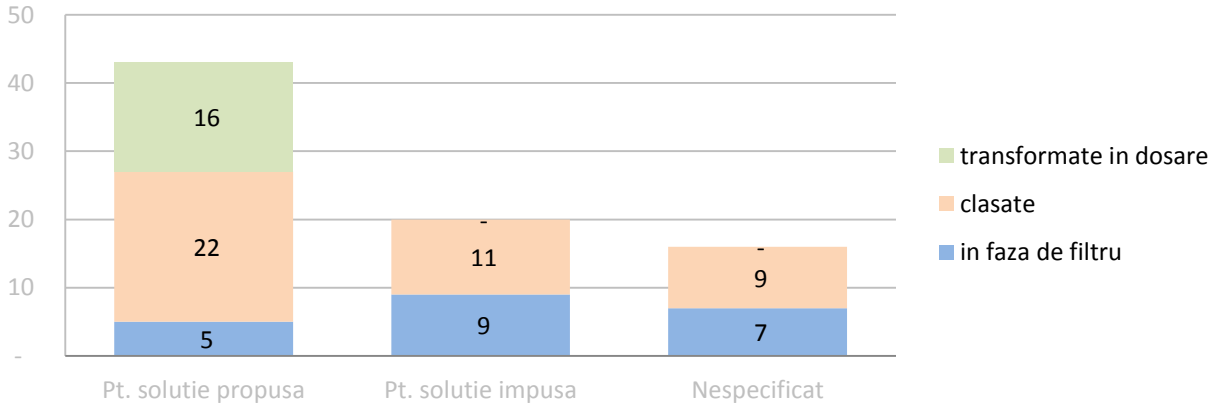
Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

Modalitate transmitere



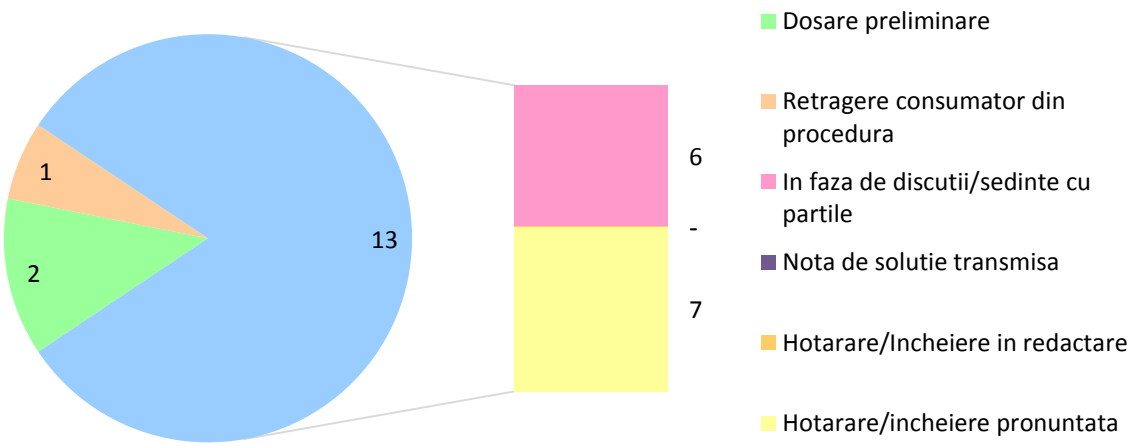
Status cereri

Status cereri



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

Status dosare



CSALB a demarat activitatea operațională de soluționare alternativă a litigiilor în data de 01.03.2016, dată la care s-a înregistrat prima cerere de la consumatori.

Pe site-ul www.csalb.ro găsiți informații privind:

- Regulamentul de organizare a Centrului de Soluționare Alternativă a litigiilor în Domeniul Bancar și de funcționare a Colegiului de Coordonare;
- Regulile de procedură privind:
  - Procedura SAL finalizată cu propunerea unei soluții;
  - Procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții;
- Colegiul de Coordonare;
- Lista Conciliatorilor;
- Număr scurt de contact: **021 9414**, accesibil zilnic, în intervalul orar 12,00 – 15,00;
- Informații diverse, utile pentru consumatori și comercianți.