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, 021.9414
www.facebook.com/csalb.ro

# RECORD LA CSALB

# UN LITIGIU SOLUȚIONAT ONLINE ÎN DOAR 17 ZILE

Litigiul dintre un consumator din Botoșani și banca la care avea un credit s-a stins amiabil în doar 17 zile (pe 25 iulie a fost desemnat conciliatorul, iar pe 10 august s-a pronunțat hotărârea). Tot schimbul de documente și informații a fost online, așadar clienta nu a fost nevoită să vină la București. Este vorba despre o doamnă din Botoșani care s-a adresat Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar pentru a o ajuta în relația cu banca. În urma procedurii SAL cu soluție propusă, rata lunară i-a scăzut cu aproape 100 de euro (de la 330 la 234 de euro), comisionul de administrare a fost eliminat din contractual de credit, iar consumatoarea din Botoșani a primit și 800 de euro despăgubire de la bancă.

Soluționarea acestui dosar a fost cea mai rapidă de până acum. Precedentul record înregistrat la mijlocul lunii iulie a fost de 21 de zile. Atunci, un domn din București, nemulțumit de comisionul de administrare din contractul de credit, a intrat în procedura SAL cu soluție propusă acceptată de bancă. Conciliatorul a propus o rezolvare echitabilă pentru ambele părți: consumatorului i-a fost eliminat comisionul din contractul de credit și a primit înapoi o parte din banii plătiți pe acest comision, bani cu care și-a achitat ulterior tot creditul în avans.

Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

Din luna martie și până la finalul lunii iunie, în 7 dosare s-au pronunțat deja hotărâri pe care consumatorii și comercianții le-au agreat, iar ele au și fost puse în aplicare. Niciun consumator nu a contestat până acum soluția propusă de conciliator. Fiecare decizie a fost pronunțată, în medie, în aproximativ 30 de zile, fața de termenul maximal de 90 de zile. În acest moment sunt 123 de solicitări venite din partea consumatorilor, aflate în diverse stadii de analiză sau soluționare. De reținut este faptul că procedurile SAL sunt gratuite pentru consumatori.

Cele mai frecvente solicitări venite din partea consumatorilor sunt legate de comisionul de risc sau administrare percepute pentru un credit, de ratele lunare considerate de consumatori ca fiind mărite în mod abuziv, de clauze calificate de către consumatori ca fiind abuzive, de aplicarea unor dobânzi penalizatoare, de restituirea sumei ce a rezultat din majorarea marjei dobânzilor sau de reducerea marjei și înghețarea cursului valutar la data încheierii contractului de credit (în CHF).

**Despre CSALB**

Centrul de Solutionarea Alternativa a Litigiilor din Domeniul Bancar este o entitate juridică autonomă, neguvernamentală, apolitică, fără scop lucrativ, de interes public, cu personalitate juridică, înființată în baza Ordonanței Guvernului nr.38/2015 privind privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, ce transpune la nivel național Directiva 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE.