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

UN NOU RECORD LA CSALB

UN LITIGIU SOLUȚIONAT ÎN DOAR 8 ZILE

Un consumator din București a reușit, la CSALB, să ajungă la o înțelegere amiabilă cu banca la care avea un credit de nevoi personale în euro, în doar 8 zile.

Consumatorul a reclamat existența comisionului de risc în contractul de credit, transformat ulterior în comision de administrare, care valora 56 de euro din rata lunară. Acesta a solicitat restituirea integrală a comisionului și eliminarea lui din ratele scadente, rămase până la încheierea contractului de credit. Banca i-a returnat aproape 1.800 de euro, sumă cu care a și fost închis creditul.

Consumatorul a ales procedura de soluționare alternativă finalizată cu propunerea unei soluții – Concilierea.

CAMELIA POPA, avocat - conciliatorul CSALB care s-a ocupat de acest caz

"Negocierea a durat foarte puțin. Banca a fost receptivă si, deși creditul a fost luat înainte de 2010, în urma negocierilor avute, părțile au ajuns la o înțelegere privind stingerea în integralitate a creditului, deci consumatorul nu a mai achitat nicio suma de bani către bancă pentru cele 7 rate de credit ulterioare. Cert e că a existat bunăvoiță din partea ambelor părți, iar dosarul s-a finalizat rapid și benefic atât pentru consumator, cât și pentru bancă".

Acesta este cel mai rapid dosar soluționat la CSALB. Precedentul record era deținut de un litigiu dintre o consumatoare de 69 de ani și banca la care avea un credit de consum în lei, soluționat în 9 zile, în luna februarie a acestui an. Atunci, soluția propusă și acceptată de ambele părți a fost ca banca să-i returneze clientei sale 3.200 de lei, sumă achitată timp de 3 ani pe un comision de administrare aplicat la sold.

Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

În alt caz, un consumator din Botoșani a beneficiat de reducerea ratei cu aproape 100 de euro pe lună (de la 330 la 234 de euro), comisionul de administrare a fost eliminat din contractul de credit, iar banca i-a plătit și despăgubiri în valoare de 800 de euro. Acest dosar a fost soluționat exclusiv online.

Cele mai frecvente solicitări venite din partea consumatorilor sunt legate de comisioanele de risc/administrare/monitorizare etc. percepute pentru un credit, de ratele lunare considerate de consumatori ca fiind mărite în mod abuziv, de unele clauze calificate de către consumatori ca fiind abuzive, de aplicarea nejustificată a 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.