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 ABSOLUT LA CSALB

UN LITIGIU SOLUȚIONAT ÎNTR-O SINGURĂ ZI

Litigiul dintre o familie din Slatina, județul Olt, și banca la care avea un credit de nevoi personale în euro s-a stins amiabil într-o singură zi. Consumatorii au depus o cerere la Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar de eliminare a comisionului de administrare. Însă, după analiza dosarului, conciliatorul CSALB a constatat că prevederea referitoare la acest comison, din actul încheiat cu banca în anul 2011, este legală. Totuși, comerciantul a acceptat soluționarea cererii prin intermediul CSALB și a oferit consumatorului ștergerea comisionului de administrare pe timp de 6 luni, iar echivalentul lui, în sumă de 102 euro, se va folosi pentru creditarea contului clientului și, implicit, pentru rambursarea anticipată parțială.

"A fost un caz atipic. Consumatorul a aflat de CSALB și și-a depus cererea. Am dispus convocarea părților și acestea au acceptat prezența la data și ora convocării. În cadrul ședinței de conciliere, deși consumatorul a agreat că reporturile cu banca au fost cât se poate de bune iar contractul de credit nu prezintă vicii, părțile au înțeles totuși să dezbată posibilitățile pe care le au la acest moment pentru o eventuală eficientizare a contractatului. Astfel, banca a propus o reducere a comisionului de 17 euro pe lună, timp de jumătate de an, cu rambursare anticipată. Consumatorul a acceptat și, tot atunci, am emis nota de soluționare care a și fost acceptată pe loc de părți. Cazul s-a închis, cu posibilitatea de renegociere a contractului de credit în momentul în care consumatorul se va pensiona și implicit i se va modifica situația materială.", a declarat Dragoș Gheorghe, conciliator CSALB.

Spre surprinderea tuturor părților implicate, soluționarea acestui dosar a fost făcută în cel mai rapid mod posibil. Precedentele recorduri au fost de 8 și 9 zile. În primul caz, consumatorul a reclamat existența comisionului de risc în contractul de credit, în valoare de 56 de euro pe lună. Banca i-a returnat aproape 1.800 de euro, sumă cu care a și fost închis creditul. Iar în cel de-al doilea caz, unei doamne de 69 de ani i s-a eliminat comisionului de administrare din contractul de credit și a primit despăgubiri în valoare de 3.200 de lei, sumă cu care a fost achitat creditul în avans cu un an și jumătate.

Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

Anul acesta, 65% dintre litigiile soluționate favorabil pentru consumatori provin din dosare ale celor care nu locuiesc în București, ci în alte orașe sau chiar sate din România. Dintre cele 20 hotarâri pronunțate până acum, în 13 cazuri consumatorii sunt din județele Iași, Sibiu, Botoșani, Ilfov, Timiș, Gorj, Brașov, Neamț, Constanța, Dâmbovița, Olt sau Bistrița-Năsăud. Procedurile de soluționare amiabilă pe care le administrează CSALB sunt gratuite pentru consumatori și nu presupun neapărat deplasarea acestor consumatori la București.

CSALB a primit în acest an, de la consumatori, peste 220 cereri conforme, dintre care 135 au fost clasate. Aproape 90 de dosare sunt în lucru, în diverse stadii de analiză sau soluționare, iar în 30 dintre ele s-au pronunțat încheieri sau hotărâri.

Solicitările consumatorilor, în cele mai multe cazuri, sunt legate de eliminarea unor comisioane percepute pentru un credit (de risc, administrare, monitorizare etc.). Consumatorii mai cer scăderea unor dobânzi majorate, în accepțiunea lor, în mod abuziv și, în același timp, diminuarea ratelor lunare de plată, dar și restituirea sumei ce a rezultat din majorarea marjei dobânzilor în mod excesiv.

Concilierea la CSALB este gratuită pentru consumatori, iar termenul maxim de soluționare alternativă a dosarelor este de 90 de zile.

Despre CSALB:

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar este o entitate independentă, apolitică, non profit, de interes public, înființată prin Ordonanța Guvernului nr. 38/2015. Scopul CSALB este de a administra infrastructura necesară soluționării alternative a litigiilor dintre consumatori și instituțiile financiar-bancare în mod echilibrat, rezonabil, rapid și în afara instanței, prin colaborare cu experți în domeniul financiar-bancar (conciliatori) care, în funcție de procedura aleasă de părți, pot propune sau impune o soluție de rezolvare amiabilă a litigiului.