



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

CSALB – ALTERNATIVA LA INSTANȚĂ

Comunicat de presă

Majoritatea românilor care aleg să își rezolve diferendele cu băncile pe cale amiabilă, prin intermediul Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor din domeniul Bancar (CSALB), sunt bărbați, provin din mediul urban, au vârste cuprinse între 31 și 50 de ani și au o problemă cu împrumutul la bancă, potrivit unei analize realizate la începutul anului de către CSALB.

CSALB a analizat cele aproximativ 800 de cereri conforme primite în cursul anului 2017 și în primele luni din 2018 și a realizat profilul consumatorului care apelează la serviciile Centrului. Datele arată că bărbații sunt mai înclinați către rezolvarea conflictelor cu băncile prin intermediul Centrului (60%), acest lucru fiind explicat și prin faptul că bărbații accesează într-o proporție mai ridicată credite bancare.

Cererile provin, într-o proporție covârșitoare (88%), din mediul urban, iar modalitatea preferată de interacțiune cu CSALB este online, 83% dintre solicitări fiind transmise pe e-mail.

În același timp, consumatorii care apelează la serviciile CSALB provin, în cea mai mare parte, din populația activă, datele analizei arătând că aproximativ 63% dintre aceștia au vârste cuprinse între 31 și 50 de ani. Interesant este faptul că un procent semnificativ, de circa 16%, provine din rândul persoanelor aflate aproape de sau la vârsta pensionării (între 61 și 80 de ani).

Regiunea București-Ilfov, cea mai dezvoltată zonă a țării, se află în fruntea clasamentului în profil teritorial, cu aproape 50% dintre cererile conforme primite la CSALB. La nivelul provinciei, cele mai multe cereri sunt din județul Iași (4,1%), urmat de Constanța (2,9%), Prahova (2,73%) și Argeș (2,5%).

„La împlinirea a doi ani de funcționare, am decis să analizăm datele privind solicitările primite la Centru, iar rezultatele s-au dovedit a fi valoroase pentru noi. De exemplu, cei mai mulți consumatori care apelează la noi preferă să comunice online, ceea ce ne-a confirmat faptul că CSALB oferă un mare avantaj în acest sens, în condițiile în care nu este necesară prezența consumatorului la Centru pentru soluționarea litigiilor. CSALB a apărut ca o necesitate în domeniul financiar-bancar, pentru a ajuta consumatorii să își soluționeze problemele pe care le au cu băncile, pe cale amiabilă, fără a merge în instanță, iar noi suntem pregătiți să oferim infrastructura necesară, adaptată fiecărui tip de consumator”, a declarat Alexandru Păunescu, membru în Colegiul de Coordonare al CSALB.

Din Banat au ajuns anul trecut 9 cereri, iar în primele trei luni din acest an – 8 cereri. Au fost soluționate două dosare.

Str. Sevastopol nr.24, Sector 1, cod poștal 10992, București
www.csalb.ro, office@csalb.ro, 021 9414



Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

O consumatoare care avea un credit ipotecar în euro a solicitat băncii să îi restituie banii din diferența de dobândă plătită în plus de-a lungul timpului. Banca i-a scăzut dobânda de la 7,5% la 5,75% pe an și i-a restituit consumatoarei 3.100 de Euro, bani cu care a achitat tot creditul în avans.

Într-un alt caz, un consumator care avea un credit de nevoi personale în valoare de 7.000 de euro luat acum 11 ani, nu a mai reușit să achitate ratele din cauza problemelor financiare. După reeșalonările anterioare făcute de bancă, consumatorul a rămas fără loc de muncă și s-a adresat din nou băncii. În urma analizei dosarului și cu ajutorul conciliatorului, banca a înțeles să șteargă datoria de 2.000 de euro pe care consumatorul nu o mai putea achita.

Orice consumator care are un contract cu o instituție financiar - bancară cu sediul în România, poate apela la serviciile CSALB, indiferent dacă locuiește în România sau în străinătate.

În 2018, la CSALB au telefonat aproximativ 1.000 de consumatori și au ajuns 315 cereri conforme și 297 solicitări diverse de informații. 16 cereri au fost neconforme, adică nu intră în sfera de activitate a Centrului – fie consumatorii care le-au trimis nu sunt persoane fizice, fie comercianții cărora li se adresează nu sunt bănci comerciale sau IFN-uri, reglementate și monitorizate de Banca Națională a României. Dintre cele 315 cereri conforme, 164 au fost transformate în dosare, 62 sunt în faza de filtru (analiza documentelor), iar 89 de cereri sunt clasate. Până acum, dintre cele 164 de dosare, 77 au fost soluționate. Conciliatorii au dat 70 de hotărâri – părțile s-au înțeles și au fost mulțumite de decizia conciliatorului – și 7 încheieri – părțile nu au ajuns la înțelegere. 87 de dosare sunt încă în faza de discuții cu părțile.

Potrivit datelor centralizate de CSALB, 90% dintre solicitări se referă la credite, în timp ce doar 10% reprezintă probleme din sfera altor servicii bancare sau leasing.

Astfel, cele mai multe solicitări primite de la consumatori în primii doi ani de activitate se referă la diminuarea soldului creditului, eliminarea unor comisioane (de administrare, de urmărire, de risc, de monitorizare), reducerea sau recalcularea dobânzilor, eliminarea anumitor clauze contractuale, probleme cu transferurile bancare, probleme referitoare la executarea silită, reeșalonarea, refinanțarea sau rescadentarea creditului, repunerea în graficul de rambursare, restituirea unor comisioane (de administrare, de analiză, de risc, de urmărire), restituirea unor sume sau scoaterea din Biroul de Credit.

Despre CSALB:

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB) 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 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.

Str. Sevastopol nr.24, Sector 1, cod poștal 10992, București
www.csalb.ro, office@csalb.ro, 021 9414