Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

CSALB le prezintă constănțenilor soluții pentru rezolvarea amiabilă a litigiilor financiare

COMUNICAT DE PRESĂ

Caravana CSALB, prima inițiativă ce își propune să promoveze metodele de soluționare alternativă a litigiilor din domeniul financiar-bancar, ajunge la Constanța.

Specialiștii **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB)**, instituție care pune la dispoziția românilor infrastructura necesară soluționării amiabile a litigiilor dintre consumatori și instituțiile financiar-bancare, le prezintă constănțenilor soluțiile prin care pot fi încheiate eventualele neînțelegeri sau litigii financiare.

De la începutul anului, peste 240 de consumatori au obținut de la bănci și IFN-uri, cu ajutorul CSALB, reducerea sau eliminarea comisioanelor, scăderea ratelor la credite sau chiar ștergerea întregului sold rămas de achitat.

Dintre aceștia, aproximativ **10% sunt din Constanța.** De exemplu, T.R., din Constanța, a obținut în urma negocierii cu banca, intermediată de CSALB, eliminarea comisionului de administrare și reducerea soldul creditului cu 2.040 de euro. Un alt caz este al G.D., tot din Constanța, care a obținut închiderea creditului și a datoriilor de 1.331 euro rămase în sold, iar C.N. a obținut înlăturarea pe viitor a comisionului de administrare.

„Un studiu realizat la solicitarea CSALB la începutul anului ne-a arătat că 27% dintre respondenții la un chestionar nu știu cu ce i-ar putea ajuta CSALB. Caravana CSALB a venit tocmai ca răspuns la această nevoie de informare a oamenilor cu privire la serviciile financiar-bancare și eventualele neînțelegeri pe care aceștia le au cu băncile și IFN-urile. Ne dorim ca prin promovarea CSALB, soluționarea amiabilă să devină prima opțiune atunci când oamenii au neînțelegeri cu băncile”, a declarat Alexandru Păunescu, membru al Colegiului de Coordonare al Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB).

Conform unui studiu realizat de KANTAR TNS, la solicitarea CSALB, principalele probleme pe care consumatorii le întâmpină în relația cu băncile și IFN-urile sunt comisioanele mari, timpul de așteptare pentru soluționarea unei solicitări și birocrația excesivă. De cealaltă parte, principalele modalități de soluționare la care apelează consumatorii sunt discuțiile cu reprezentanții instituției sau reclamație la ANPC.

Aproximativ 9 din 10 din respondenți au declarat că ar apela la CSALB în viitor dacă ar avea vreo problemă sau vreun litigiu cu o instituție financiar-bancară. Gratuitatea și timpul scurt

de soluționare, de până la 90 de zile, i-ar convinge pe consumatori să apeleze la experții CSALB.

Metoda preferată de soluționare a litigiilor este instanța, însă acesta este un proces de durată, care nu garantează un răspuns favorabil. Potrivit unui raport realizat de KPMG la solicitarea Asociației Române a Băncilor, durata unui proces civil care cuprinde toate cele trei faze de judecată - prima instanță, apel și recurs, se poate extinde la peste 3 ani.

Proiectul Caravana CSALB constă într-o serie de întâlniri între specialiștii instituției și reprezentanții mass-media din principalele orașe ale țării, cu scopul de a promova avantajele soluționării amiabile. Caravana CSALB este la a treia ediție, după ce a fost prezentă anterior în Timișoara și Cluj-Napoca.

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.