



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

CSALB le prezintă ieșenilor 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 Iași.

Ce pot obține consumatorii

De la începutul anului, peste 260 de consumatori din România 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 **8% sunt din Iași**. Iată câteva exemple: A.G. din Iași a beneficiat de ștergerea soldului de 1.298 de lei și încetarea contractului de credit cu banca. Pentru A.C., tot din Iași, banca va anula suma de 11.450 de lei din restanța la credit. Pentru P.M. banca a acordat o reducere a soldului cu 2.000 de euro și o reducere a costurilor creditului, astfel: dobândă fixă de 3,5% pe primii cinci ani, după care EURIBOR 6M+4pp și comision de administrare zero lei.

Soluția amiabilă: prima opțiune în neînțelegerile pe care consumatorii le au cu băncile

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 ieșenilor soluțiile prin care pot fi încheiate eventualele neînțelegeri sau litigii financiare.

„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)**.

Care sunt principalele probleme întâmpinate de consumatori

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.

Soluționarea amiabilă, de 12 ori mai rapidă decât în instanță

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. În comparație, soluționarea amiabilă cu ajutorul CSALB durează cel mult 90 de zile și este gratuită pentru consumatori.

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 patra ediție, după ce a fost prezentă anterior în Timișoara, Cluj-Napoca și Constanța.

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.