

CSALB: Triplare a cererilor de conciliere ale românilor în relația cu finanțatorii

Numărul românilor care au apelat la CSALB a crescut cu **140%** în primele nouă luni, față de perioada similară a anului trecut, până la 1.580. Dintre aceștia, 862 de consumatori au depus la CSALB cereri conforme. Numărul cererilor este de 3,2 ori mai mare față de perioada similară a anului trecut. Acest lucru arată că Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB) a devenit o opțiune pentru tot mai mulți români care își caută rezolvarea neînțelegerilor pe care le au cu instituțiile financiare.

Dosare rezolvate, de 10 ori mai multe decât la finalul T3 2017

În urma negocierilor purtate cu băncile, **252 de români au găsit o soluție** în primele nouă luni ale anului pentru problemele pe care le aveau, prin intermediul CSALB, **față de 25 în aceeași perioadă din 2017.**

„După primele nouă luni, am reușit să înregistrăm câteva rezultate notabile: am trecut de pragul de 400 de dosare constituite și 250 de dosare soluționate, ceea ce demonstrează o creștere certă a activității CSALB și, implicit, un grad de conștientizare și de interes tot mai mari, la nivelul cetățeanului, în ceea ce privește soluționarea pe cale amiabilă a conflictelor cu băncile”, a declarat **Alexandru Păunescu, membru al Colegiului de Coordonare al CSALB.**

În 90% din cazuri, consumatorii și băncile s-au împăcat

Din totalul dosarelor soluționate în primele nouă luni, **90% au fost încheiate cu hotărâre, adică soluția propusă de conciliator a fost acceptată de ambele părți** și doar 10% prin încheiere, adică cel puțin una dintre părți nu a acceptat soluția propusă. Restul dosarelor constituite se află în faza de analiză. Acest lucru arată și că instituțiile de credit încep să devină mai deschise, pe măsură ce încep să înțeleagă beneficiile concilierii.

Spre **exemplu**, în luna iunie, un consumator din Dolj a cerut băncii micșorarea ratei lunare și a perioadei de rambursare. A obținut ștergerea integrală a datoriei de 20.000 Euro și închiderea creditului.



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

Aplicația online CSALB, metoda preferată de depunere a dosarelor

Trimestrul al treilea a fost unul dintre cele mai bune pentru CSALB, înregistrându-se o **creștere de 34% a numărului de dosare soluționate**, evoluție influențată și de lansarea, în luna iulie, a aplicației online prin care consumatorii pot transmite cererile către CSALB în mod facil, gratuit și ușor de urmărit. Doar în ultima săptămână din septembrie au fost înregistrate **30 cereri conforme, dintre care 20 au fost formulate prin intermediul aplicației**.

Aplicația reduce timpul de procesare a documentelor de la o zi, la o oră

De altfel, din numărul total de cereri conforme primite în perioada ianuarie-septembrie (862), un număr de 134 cereri au fost formulate prin intermediul aplicației de pe site-ul Centrului. Aplicația lansată de CSALB permite încărcarea tuturor documentelor scanate direct pe site-ul instituției, ceea ce reduce timpul de procesare la aproximativ o oră, față de o zi, prin mijloace clasice.

Creioanele nestresate îndulcesc relația cu banca

CSALB a transmis consumatorilor, anul acesta, că relația cu banca poate fi îndulcită. Campania *Salvați creioanele de la stres* a ajuns la sute de mii de utilizatori din mediul online. Pentru cei care au văzut campania noastră sau au primit creioanele nestresate, mesajul este **#Duvesteamaideparte**.





Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

Despre CSALB

CSALB este o **entitate europeană**, înființată după transpunerea în legislația românească a Directivei 11/2013 a Comisiei Europene. CSALB funcționează în sprijinul consumatorilor, iar românii care întâmpină probleme cu băncile pot apela gratuit la Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar, termenul de soluționare fiind de 90 de zile.

Consumatorii pot apela la CSALB pentru probleme diverse: dacă au poprit asupra sumelor exceptate de la executare; situații legate de bani alocați prin programe finanțate din fonduri europene; plăți eronate sau probleme cu transferurile bancare; desființări de depozite înainte de scadență sau alte probleme legate de depozitele bancare; situații referitoare la asigurări financiar-bancare sau la cardurile de credit. Centrul pune la dispoziție **două tipuri de proceduri pentru soluționarea litigiilor**. Prima este propunerea unei soluții (conciliere) - procedura se finalizează după ce părțile au acceptat soluția propusă de conciliator. Cea de-a doua procedură este impunerea unei soluții (arbitrajul): procedura se finalizează prin pronunțarea unei soluții care este obligatorie pentru ambele părți. Procedura este similară celei prevăzute de Codul de procedură civilă, însă termenele sunt mai scurte, de maximum 90 de zile și se pot fixa de comun acord. Părțile nu se pot retrage din procedură.