



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

Împăcarea consumatorilor și băncilor a devenit posibilă cu ajutorul CSALB

COMUNICAT DE PRESĂ

În cadrul Conferinței anuale, organizată de Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB), **Guvernatorul BNR Mugur Isărescu a spus că recâștigarea încrederii consumatorilor în băncile comerciale este lucrul pozitiv care s-a întâmplat odată cu apariția CSALB: „Deși împăcarea părților părea la început imposibilă, treptat, prin implicarea conciliatorilor și a Centrului, imposibilul a devenit posibil. Consumatorul și banca au agreeat soluții reciproc avantajoase. Aceste soluții de împăcare a părților au fost obținute cu costuri zero pentru consumatori și modice pentru bănci”.**

Ce pot obține consumatorii

De la începutul anului, peste **350 de români s-au înțeles cu băncile și au găsit o rezolvare la nemulțumirile lor, ca urmare a negocierilor intermediare de CSALB.** Majoritatea dintre ei au obținut reducerea sau eliminarea unor comisioane, scăderea ratelor la credite sau chiar ștergerea întregului sold rămas de achitat.

Câteva exemple din activitatea CSALB:

1. **Caz soluționat într-o singură zi.** În plus, părțile au renunțat la procesul aflat pe rolul instanței;
2. **Caz soluționat în faza de executare silită.** S-a dispus suspendarea executării silite, a fost întocmit un acord de plată și repunere în grafic de rambursare;
3. **Record valoric (CHF):** Reducere sold cu 22.400 CHF și conversie în lei;
4. **Record valoric (Euro):** Ștergerea totală a datoriei de 20.000 euro, ștergerea dobânzilor și comisioanelor (caz social);
5. **Restructurare de credit:** Diminuarea sumelor restante cu 24.000 lei și restructurarea creditului
6. **Beneficii complexe:** Ștergere parțială sold credit (3.000 EUR). Valoarea ratei a rămas la același nivel cu cea de dinaintea perioadei de grație. Primele de asigurare au fost plătite de bancă, iar părțile au renunțat la procesul din instanță;
7. **Mijloace de plată:** Restituirea sumelor reținute eronat în contul aferent cardului de cumpărături al consumatorului;
8. **Daune interese:** Acordarea de daune interese (220 RON) pentru imposibilitatea utilizării cardului;



Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

De la începutul anului și până pe 14 noiembrie, la CSALB au fost înregistrate **1.105 cereri** (25 de cereri au venit în ultimele trei zile). Spre comparație, în tot anul trecut au fost depuse 505 cereri. Numărul de **dosare constituite a depășit cifra de 475**, față de 214 în tot anul 2017.

Prima cerere înregistrată la CSALB a fost în martie 2016.

Soluția amiabilă: capitol prioritar în educația financiară a consumatorilor și a angajaților din domeniul financiar-bancar

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, au prezentat soluțiile prin care pot fi încheiate eventualele neînțelegeri sau litigii financiare.

„Trainingul pe care îl fac angajații din domeniul financiar-bancar trebuie să acorde o atenție mai mare CSALB și soluționării alternative, în general. Când un consumator este nemulțumit, chiar banca pe care este nemulțumit trebuie să îl îndrume către această soluționare alternativă la instanță”, a declarat Alexandru Păunescu, membru al Colegiului de Coordonare al Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB).

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.