

Peste 1 milion EUR obținuți din negocierile consumatorilor cu băncile în 2018

Negocierile realizate prin intermediul Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) au adus un beneficiu de 1,015 milioane de euro, deopotrivă consumatorilor, cât și întregului sistem bancar din România. Astfel, suma precizată reprezintă o diminuare a efortului de plată pentru consumatorii români, obținută în anul 2018 și, în același timp, permite continuarea raporturilor contractuale în care s-au angajat cele două părți. Față de valoarea înregistrată în anul 2017, suma din 2018 este de peste trei ori mai mare.

“Dacă ne gândim că în anul 2017 consumatorii români au obținut o diminuare a efortului de plată de 303 mii de euro în urma negocierilor cu băncile, creșterea înregistrată anul trecut este remarcabilă. Depășirea pragului de 1 milion de euro arată, pe de o parte, faptul că tot mai mulți consumatori au ales calea dialogului prin intermediul CSALB, în schimbul rezolvării litigiilor în instanță și, pe de altă parte, disponibilitatea băncilor de a negocia”, a spus Alexandru Păunescu, membru al Colegiului de Coordonare CSALB.

Recordul valoric al anului 2018

Cel mai important caz, din punct de vedere valoric, soluționat de conciliatorii CSALB anul trecut, a fost cel al unui consumator din București care a obținut o reducere a efortului de plată de aproape **39.000 EUR**. În acest caz, banca a acceptat eliminarea pe viitor a comisionului de administrare și restituirea comisionului de acordare a creditului. Același consumator a obținut, tot prin intermediul CSALB, ștergerea soldului de 18.000 EUR pentru un credit încheiat cu o altă bancă.

În 2018, cererile către CSALB aproape s-au triplat

Anul 2018 a adus rezultate importante : **cererile** venite din partea consumatorilor au depășit încă din luna octombrie pragul de 1.000 și au încheiat anul la nivelul de 1.293. În 2017 au fost înregistrate doar 505 cereri.

Numărul **dosarelor** constituite în anul 2018 a crescut cu 255% în raport cu numărul dosarelor formate în anul precedent: de la 214 dosare formate în 2017, la 550 dosare în 2018. Dintre aceste dosare, 90% au fost soluționate favorabil, prin înțelegerea părților.

Activitatea Centrului a fost eficientizată anul trecut și prin introducerea **aplicației online**, prin care consumatorii pot depune cererile de conciliere. De la introducerea aplicației, sfârșitul lunii iulie, și până la finele anului, 365 de cereri au venit direct de pe site, cu ajutorul aplicației (reprezentând aproximativ 30% din numărul total al cererilor conforme înregistrate în anul 2018).

Proiecte pentru 2019

În acest an, CSALB va continua campania de informare a consumatorilor prin intermediul Caravanei CSALB. În 2018, reprezentanții Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar au prezentat beneficiile concilierii consumatorilor din Timișoara, Cluj - Napoca, Constanța și Iași.

Anul acesta, Caravana CSALB își propune să ajungă și în alte orașe importante ale țării, precum Craiova, Brașov, Sibiu sau Oradea.

Consumatorii pot afla că întreaga procedură este gratuită pentru ei și timpul de rezolvare a unui dosar este de cel mult 90 de zile. În plus, de la conciliatorii care însoțesc această Caravană CSALB, pot obține informații directe despre modul în care se desfășoară negocierile cu băncile.

Tot pentru o mai bună comunicare cu consumatorii, anul acesta CSALB va implementa și un sistem de call-center.

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.