

Se împlinesc 3 ani de la prima negociere dintre un consumator și o bancă, prin intermediul CSALB

- *mai mult de 2.000 de cereri de-a lungul celor trei ani*
- *peste 700 de cazuri soluționate favorabil pentru consumatori*
- *1,4 milioane de euro obținuți din negocieri, în beneficiul consumatorilor*
- *scăderea duratei de soluționare a unui dosar până la o medie de 50 de zile*
- *scăderea la sub 20% a ratei de respingere a cererilor în cazul unor bănci comerciale*
- *creșterea la peste 90% a dosarelor în care părțile acceptă soluția conciliatorilor CSALB*

București, 5 martie 2019. Din 2016 și până în prezent, **Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)** s-a impus ca o soluție reală pentru tot mai mulți români. Peste 2.000 de consumatori au ales, în ultimii trei ani, să nu mai meargă în instanță pentru rezolvarea problemelor cu băncile, ci să caute o soluție prin intermediul CSALB.

Cererile s-au dublat de la un an la altul

Dacă în 2016 Centrul înregistra 235 de cereri din partea consumatorilor, numărul acestora s-a dublat în 2017, la 505 cereri. Anul trecut, consumatorii au trimis către CSALB aproape 1.300 de cereri pentru soluționarea diferitelor aspecte în relația cu băncile sau IFN-urile.

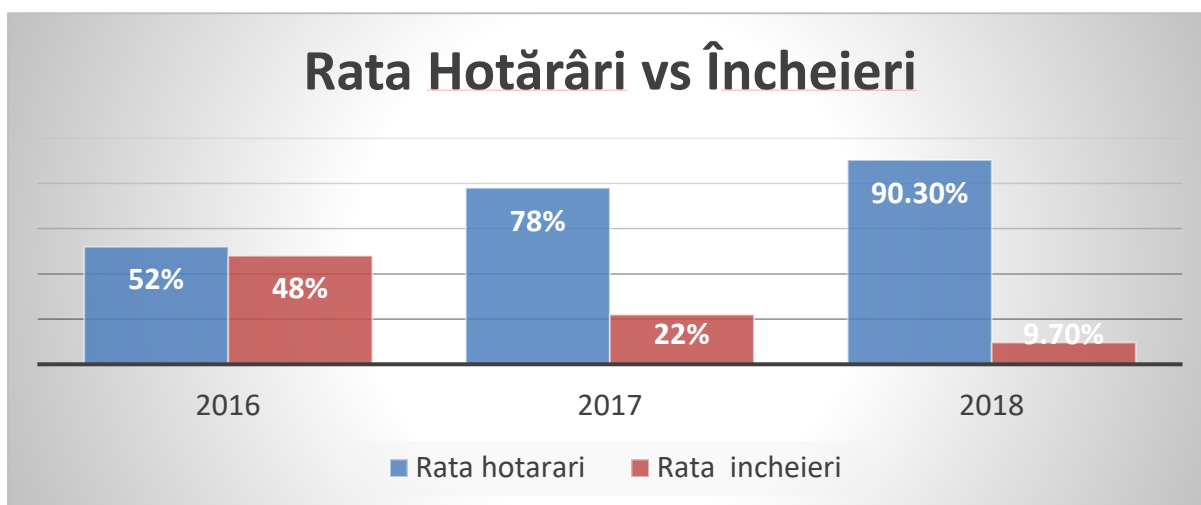
“Rezultatele obținute de-a lungul celor trei ani de activitate ne bucură și ne demonstrează că atât consumatorii cât și băncile, înțeleg tot mai mult avantajele negocierii prin intermediul unui conciliator desemnat de CSALB. Încrederea românilor în Centru se vede și la începutul acestui an. CSALB a înregistrat în primele două luni din 2019 o creștere medie cu 50% a numărului de cereri pe săptămână. Dacă anul trecut aveam în medie 25 de cereri săptămânal, acum avem o medie săptămânală de aproximativ 40 de cereri” a declarat **Alexandru Păunescu, membru al Colegiului de Coordonare CSALB.**



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

1,4 milioane de euro obținuți din negocieri în favoarea consumatorilor

Îndreptarea către soluționarea amiabilă a tot mai mulți români este reflectată și de creșterea anuală a ratei dosarelor încheiate cu hotărâri (părțile s-au împăcat, au acceptat soluția propusă de conciliator) vs. încheieri (una din părți nu a acceptat soluția).



Băncile, tot mai dispuse la negociere

Evoluția ultimilor ani indică o scădere semnificativă a numărului de cereri înregistrate de CSALB, dar care au fost clasate de bănci: de la 60% în 2016, până la 40% în 2018:

*“Remarcăm un trend care vorbește de la sine despre interesul în creștere al băncilor pentru negocierea cu consumatorii, atât prin intermediul conciliatorilor CSALB, cât și în mod direct. Noi oferim și această alternativă care, iată, are rezultate îmbucurătoare: până în acest moment sunt 130 de înțelegeri amiabile bancă-consumator, după sesizarea CSALB. Pentru anul în curs, **obiectivul nostru general este să diminuăm la mai puțin de 30% rata de respingere a cererilor de către bancă.** Consider că este un obiectiv realizabil, cu atât mai mult cu cât **avem deja bănci în cazul cărora rata de respingere a cererilor este între 18% și 22%**”, a explicat Alexandru Păunescu.*

O lună și jumătate: durata medie de rezolvare a unui dosar

Ponderea cererilor conforme a crescut de la 89% în 2016, până la peste 97% anul trecut, semn că tot mai mulți români înțeleg procedurile CSALB, beneficiile pentru consumatori fiind multiple: întreaga procedură este gratuită pentru ei, iar timpul de soluționare este de cel mult 90 de zile.

Cu toate astea, **durata medie de rezolvare a unui dosar a ajuns în prezent la 50 de zile**, în scădere față de 2017 – când era de 65 de zile – sau față de 2016, când soluționarea avea loc, în medie, în 80 de zile.

Anul trecut, mai mult de o treime dintre dosare au fost rezolvate în aproximativ două săptămâni.

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.