



Centrul de soluționare alternativă  
a litigiilor în domeniul bancar

## CSALB le prezintă craiovenilor 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, a ajuns la Craiova.**

#### **Ce pot obține consumatorii**

În ultimii trei ani peste **700 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.

Începând cu martie 2016, beneficiile obținute în urma negocierilor dintre consumatori și bănci, prin intermediul CSALB, au depășit suma de **1,4 milioane euro**.

În 2018, aproape 1.300 de români s-au adresat CSALB, dintre care **36 de cereri au venit din Județul Dolj**. Într-un top național, Județul Dolj este pe locul 9 ca număr de cereri trimise către CSALB. Cele mai multe solicitări au venit din București și Ilfov (37% din total).

Iată cum s-au rezolvat câteva dintre cererile sosite din Craiova:

- ✓ S.V. a convenit cu banca **eliminarea pe viitor a comisionului de administrare și returnarea comisionului de acordare a creditului**
- ✓ C.L. a obținut **ștergerea integrală a datoriilor pentru cardul de credit**
- ✓ B.L. a obținut **suspendarea executării silite** dispusă de bancă în baza unui angajament de plată care presupune o **rată mai mică timp de 6 luni**
- ✓ G.D. a obținut **diminuarea dobânzii** cu două puncte procentuale pentru un contract de credit în Euro.

#### **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 consumatorilor din Craiova soluțiile prin care pot fi încheiate eventualele neînțelegeri sau litigii financiare.



## Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

„Un studiu realizat în 2018 la solicitarea CSALB 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 reclamațiile făcute la ANPC.

După ce au aflat de existența Centrului, 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 cel mult 90 de zile, i-ar convinge pe consumatori să apeleze la experții CSALB.

### Soluționarea amiabilă, de peste 20 de ori mai rapidă decât în instanță

Metoda preferată de soluționare a litigiilor în România este instanța, însă procesele sunt costisitoare și nu garantează un rezultat 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 a fost de doar **50 de zile**, în medie, anul trecut.

**În plus, consumatorii nu plătesc nimic pentru acest serviciu, așa cum cere Directiva Europeană transpusă în legislația românească.**

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 cincea ediție, după ce a fost prezentă în anul 2018 în Timișoara, Cluj-Napoca, Constanța și Iași.

**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.