



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

Profilul consumatorului român care vrea să negocieze cu banca prin intermediul CSALB

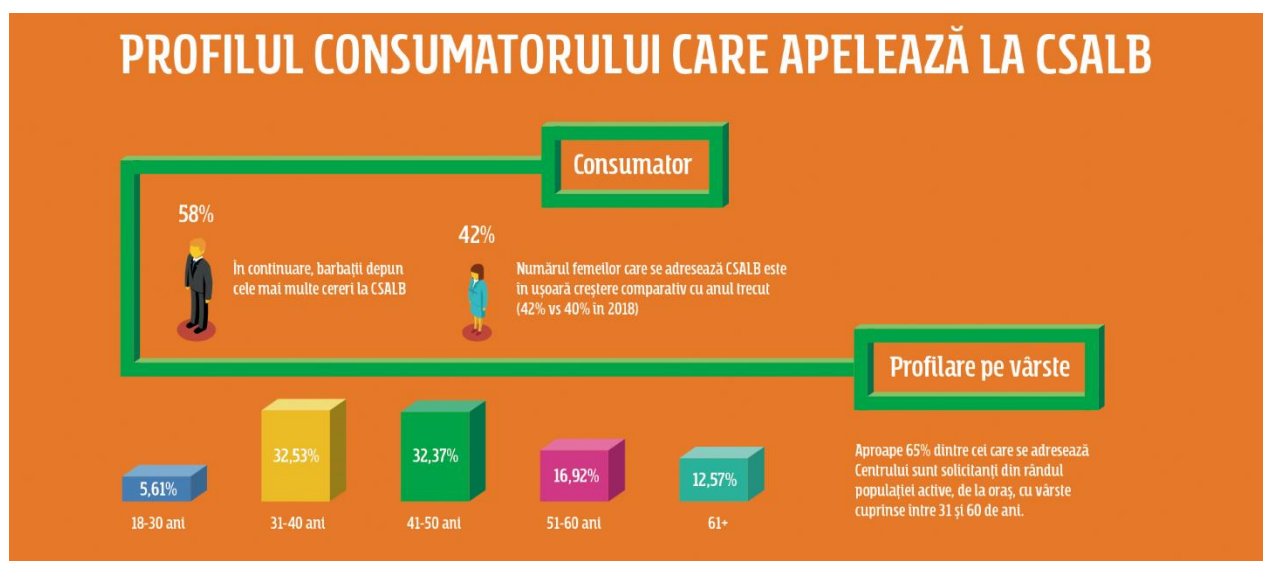
București, 13 mai 2019 – Bărbat, cu vârsta între 31-40 de ani, din București, care depune online, la CSALB, o cerere pentru un credit de nevoi personale în lei și solicită instituției financiar-bancare găsirea unei soluții la problemele ridicate sau diminuarea comisioanelor. Acesta este profilul consumatorului care se adresează Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar, potrivit statisticii proprii.

Aproape 65% dintre cei care se adresează Centrului sunt solicitanți din rândul populației active, din mediul urban

În studiul de față, la nivel de profil al consumatorului, coordonatele rămân oarecum similare cu cele centralizate în 2018. În continuare, bărbații depun cele mai multe cereri la CSALB – aproximativ 58%, însă numărul femeilor care se adresează Centrului este în ușoară creștere comparativ cu rezultatele din anul trecut (42% vs 40% în 2018). Aproape 65% dintre cei care se adresează Centrului sunt solicitanți din rândul populației active, de la oraș, cu vârste cuprinse între 31 și 60 de ani.

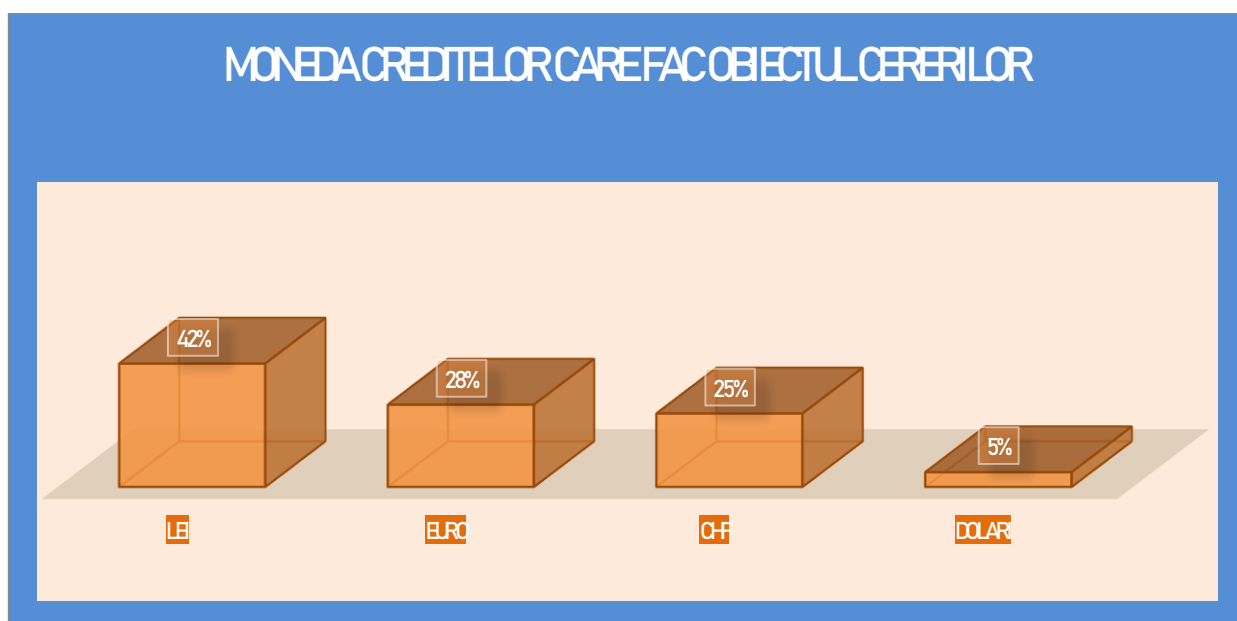
Din totalul de 1.909 cereri înregistrate între ianuarie 2018 – aprilie 2019, 35% provin din mediul rural, procent care indică o creștere, comparativ cu datele înregistrate pentru intervalul ianuarie 2017 - martie 2018. În intervalul precedent analizat, s-au adresat CSALB preponderent românii din orașe, raportul fiind de 88% vs 12% cereri provenite din mediul rural.

Acest lucru arată că serviciile CSALB sunt disponibile tuturor românilor, din toate mediile și din toate orașele țării, iar informațiile despre existența și avantajele Centrului, au ajuns într-o măsură mai mare și în mediul rural.



Cele mai multe cereri adresate CSALB fac referire la credite de nevoi personale în lei

Cel mai adesea, cererile către CSALB fac referire la **credite de nevoi personale** - 70%, în timp ce **creditele ipotecare** sunt aduse în discuție în 30% dintre cazurile care au ca obiect creditele bancare. De cele mai multe ori, consumatorii caută soluții amiabile prin intermediul Centrului, pentru **credite în lei (42% din cazuri)**, în moneda Euro (28%), CHF (25%). În doar 5% dintre cereri sunt analizate credite în moneda americană.



Cele mai frecvente solicitări în relația cu băncile, adresate de consumatori Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar se referă la: găsirea unei soluții pentru rezolvarea problemelor 30%, comisioane 30%, conversie credit 10% și situații legate de Biroul de Credit 7%.

“Faptul că o treime dintre consumatori solicită băncilor comerciale și IFN-urilor să găsească o soluție pentru nemulțumirile lor, arată încrederea pe care consumatorii o au în CSALB și în soluționarea litigiilor în afara instanțelor. Cu alte cuvinte, cei care apelează la Centru lasă deschisă calea negocierii cu instituțiile financiar-bancare încă de la început și așteaptă o propunere corectă din partea acestora. Consumatorii nu au obligația să dețină informații juridice sau financiar-bancare, motiv pentru care nu trebuie să invoce diverse reglementări în cererile lor. Rezolvarea nemulțumirilor pe care le au vine cu ajutorul expertizei conciliatorilor CSALB, care sunt unii dintre cei mai buni specialiști în aceste domenii”, a declarat Alexandru Păunescu, membru al Colegiului de Coordonare al CSALB.



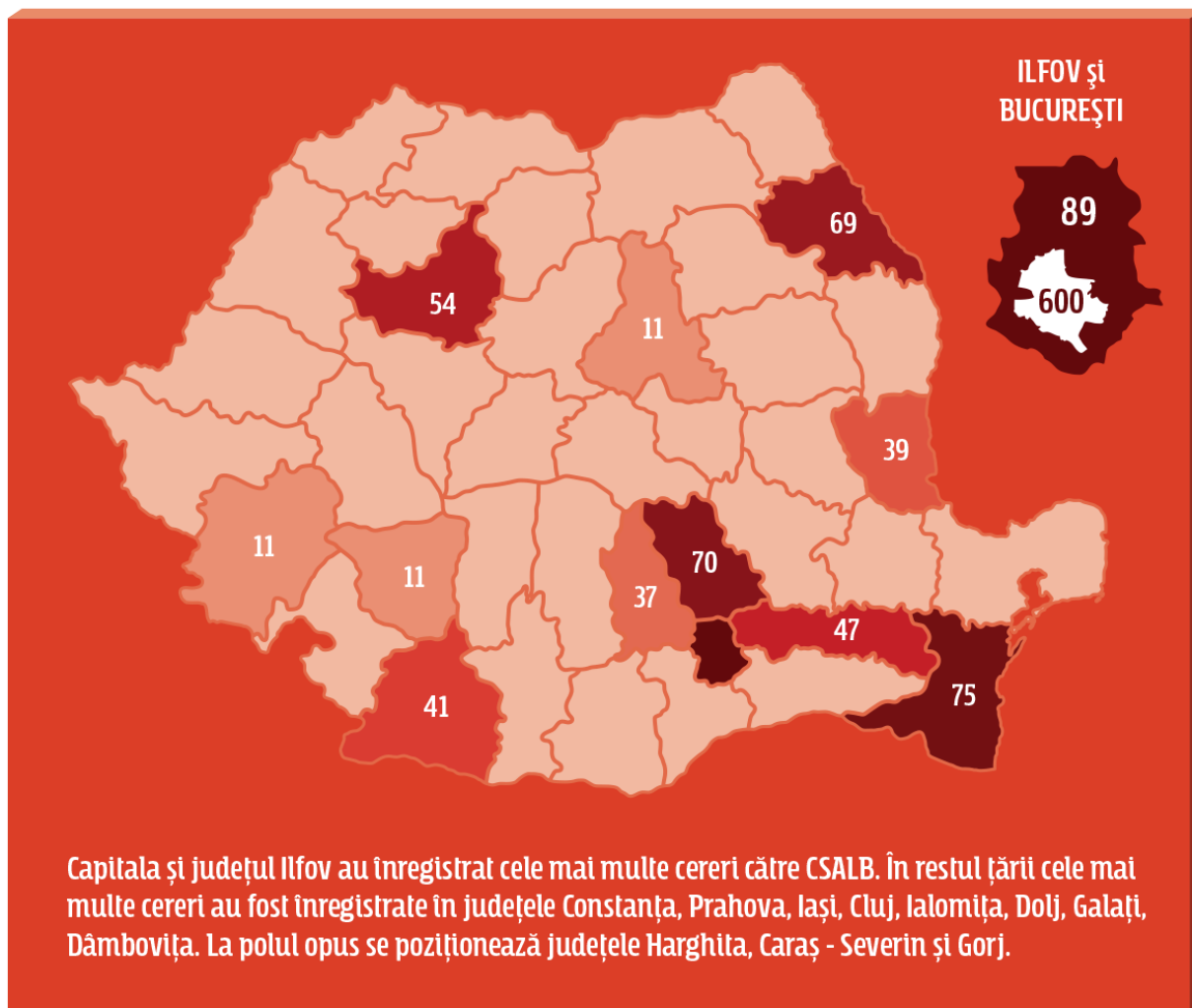
Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

Capitala și județul Ilfov înregistrează cele mai multe cereri

Consumatorii din mediul urban continuă să genereze cele mai multe solicitări către CSALB.

Dacă, potrivit studiului pe care CSALB l-a finalizat la începutul anului 2018, **ponderea cererilor provenite de la consumatorii din București și județul Ilfov** era aproape de jumătate din total (48,98%), acum această pondere a scăzut la 36%.

A crescut, în schimb, numărul cererilor trimise către CSALB din județele prin care a trecut Caravana Centrului în 2018 și 2019: Cluj, Constanța, Iași sau Craiova.



Modalități de comunicare preferate de consumatorii care se adresează CSALB



Peste 84% dintre români se adresează Centrului online, prin intermediul emailul și aplicației mobile, lansată de CSALB la finalul lunii iulie 2018 și care câștigă în popularitate constant.

Spre exemplu, 55% dintre cererile trimise către CSALB de la lansarea aplicației vin prin intermediul acesteia, lucru care arată cât de accesibil este acest serviciu pentru consumatorii din toate zonele țării.

Doar 9,8% dintre sesizarile adresate Centrului sosesc prin Poștă, iar 5,6% sunt depuse direct de către consumatori la sediul 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.