



Centrul de soluționare alternativă  
a litigiilor în domeniul bancar

## CSALB le prezintă bihorenilor soluții pentru rezolvarea amiabilă a litigiilor financiare

### COMUNICAT DE PRESĂ

**20 iunie 2019, Oradea. Caravana CSALB, prima inițiativă ce promovează negocierea și concilierea între consumatori și bănci/IFN-uri, a ajuns la Oradea.**

#### **Ce pot obține consumatorii**

În ultimii trei ani de activitate operațională a CSALB, 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.

Numai anul trecut, beneficiile obținute în urma negocierilor dintre consumatori și bănci, prin intermediul CSALB, au depășit suma de **1 milion de euro**.

În 2018 și primele luni din 2019 aproape 2.300 de români s-au adresat CSALB, dintre care doar **26 de cereri au venit din Județul Bihor**, ceea ce reprezintă sub 2% din totalul cererilor primite din țară.

Într-un top național, Județul Bihor este printre ultimele zece județe din România în funcție de numărul de cereri trimise către CSALB. Cele mai multe solicitări au venit din București și Ilfov (49% din total).

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

- ✓ **M. L.** : În condițiile renunțării la procesul intentat de consumator, banca șterge 13.338 EUR din datoria pe care acesta o are de plătit;
- ✓ **C. V.** : Banca acordă reduceri în cazul a două contracte de credit pe care le avea consumatorul (din 2011 și 2012), astfel:
  - restituirea a 16.500 lei în cazul contractului de credit din anul 2011. Pentru soldul rămas, de 12.000 lei, banca acordă o restructurare pentru următorii doi ani, cu o rată lunară de aproximativ 530 de lei ;
  - restituirea a 3.900 de lei pentru contractul din 2012 ;
  - decontarea cheltuielilor de executare silită către biroul unui executor judecătoresc ;
- ✓ **C. I.** : Banca renunță la comisionul anual de administrare credit și reduce marja dobânzii cu 1,54% ;
- ✓ **C. F.** : Anularea integrală a creditului de nevoi personale contractat în 2013, a datoriei cardului de credit și a datoriei aferente descoperitului de cont ;
- ✓ **N. I.** : Banca acordă consumatoarei 3.500 lei din care se va rambursa parțial creditul de nevoi personale din 2010, comisionul de administrare lunar va fi zero, iar dobânda va fi fixă, de 6% ;



## Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

- ✓ **P. A.** : Comerciantul va plăti consumatorului 1.200 de Euro și va face o reducere de costuri astfel: dobândă fixă de 5,95% pe următorii cinci ani și eliminarea comisionului de administrare ;
- ✓ **S. A.** : Ștergerea parțială a unei datorii de 10.000 lei dintr-un credit de nevoi personale încheiat în 2017 și ștergerea integrală a datoriilor și dobânzilor rezultate din contractul de overdraft din anul 2015 (4.950 lei).

### Soluția amiabilă: prima opțiune în neînțelegerile pe care consumatorii le au cu băncile

Specialiștii **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)**, le prezintă consumatorilor din Oradea soluțiile prin care pot fi încheiate eventualele neînțelegeri sau litigii financiare.

*„Un studiu realizat anul trecut 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 făcut de CSALB, pe baza cererilor depuse de consumatori în perioada ianuarie 2018 - aprilie 2019, cel mai adesea, solicitările 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%.

**Peste 84% dintre români se adresează Centrului online**, prin intermediul emailul și aplicației mobile, accesibilă pe site-ul [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro). 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.

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

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 șasea ediție, după ce a fost prezentă în Timișoara, Cluj-Napoca, Constanța, Iași și Oradea.

**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.