



Centrul de soluționare alternativă  
a litigiilor în domeniul bancar

## CSALB le prezintă sibienilor soluții pentru rezolvarea amiabilă a problemelor cu băncile și IFN-urile

### COMUNICAT DE PRESĂ

**24 septembrie 2019, Sibiu. Caravana CSALB, prima inițiativă ce promovează negocierea și concilierea între consumatori și bănci/IFN-uri, a ajuns la Sibiu.**

#### **Ce pot obține consumatorii**

În ultimii trei ani de activitate operațională a CSALB, peste **1.000 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.

Beneficiile obținute în urma negocierilor dintre consumatori și bănci, în perioada menționată, depășesc suma de **1,5 milioane de euro. Acest serviciu este gratuit pentru consumatori.**

În primele opt luni din 2019 peste 1.500 de români s-au adresat CSALB, dintre care doar **28 de cereri au venit din Județul Sibiu**, ceea ce reprezintă sub 2% din totalul cererilor primite din țară. **Din județul Alba au venit 23 de cereri anul acesta.**

Într-un top național, județele Sibiu și Alba sunt 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).

#### **Cum s-au rezolvat câteva dintre cererile sosite din Sibiu:**

- ✓ U.M.-V. Banca dispune ștergerea integrală a datoriei pentru o descoperire de cont din 2016 și șterge parțial datoria dintr-un credit de nevoi personale contractat în 2018. Suma pe care banca nu o mai cere consumatorului este de peste 17.400 de lei. Datoria rămasă va fi achitată în rate de 690 de lei pe lună, fără comision datorat băncii, în următorii cinci ani.
- ✓ J.E. Banca a diminuat suma totală de plată cu 5.000 de lei, iar timpul de recuperare a sumei restante a scăzut, față de cel din executarea silită. Consumatorul și-a luat un angajament de plată a datoriei restante, în urma căruia banca va ridica poprirea pusă pentru recuperarea datoriei.
- ✓ A.S. a luat două credite de nevoi personale, în CHF, acum 12 ani. Primul de peste 68 mii CHF, al doilea de peste 28 mii CHF. În 2017 a reușit rambursarea în avans a creditului cu valoare mai mică. Acum, a reușit să negocieze cu banca pentru a primi o reducere de 4.200 de CHF (din suma pe care o mai avea de achitat).



## Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

### Cum s-au rezolvat câteva dintre cererile sosite din Alba:

- ✓ T.I. Pentru un card de credit luat în 2005, banca șterge integral datoriile și dobânzile viitoare de 14.500 de lei, în vederea închiderii cardului. Același lucru (ștergerea datoriei și dobânzilor viitoare) îl face în cazul unui contract de overdraft din anul 2006, pentru care suma totală restantă era de aproape 4.000 de lei.
- ✓ M.A Banca transferă în contul consumatorului suma de 5.500 de lei, în urma calculelor făcute pe baza unui credit acordat în anul 2008. Suma acoperă datoria curentă și restantă în valoare de 4.200 de lei, iar diferența rămâne la dispoziția consumatorului.
- ✓ A.D. Banca șterge sume restante și penalități calculate de la data declarării scadenței anticipate, în valoare de 11.000 de lei. Banca propune mai multe măsuri prin care codebitorii unui credit din anul 2015, aflați în litigiu în urma divorțului, își pot continua relația cu instituția de credit.

### **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 Sibiu soluțiile prin care pot fi încheiate eventualele neînțelegeri sau litigii financiare.

*„Un studiu realizat în luna iunie a anului acesta ne-a arătat că 96% dintre respondenții la un chestionar online consideră necesară existența CSALB în România. Cu toate acestea, 38% dintre consumatori nu știu cum i-ar putea ajuta CSALB. Caravana CSALB a venit tocmai ca răspuns la această nevoie de informare a persoanelor fizice 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**

Schimbarea situației familiale (55%), nivelul dobânzilor (53%) și al comisioanelor (39%) sunt principalele dificultăți cu care se confruntă consumatorii în plata ratelor la credite – potrivit studiului online realizat de CSALB și Finzoom.ro, în luna iunie 2019. Dintre situațiile familiale cele mai problematice, pierderea locului de muncă pentru cel puțin un susținător al familiei ar genera cele mai mari dificultăți în plata ratelor pentru 37% dintre respondenți. Pe locul doi, pentru 23% dintre persoanele chestionate, se situează apariția unei probleme medicale care necesită rezolvare urgentă, precum și scăderea venitului pentru cel puțin un membru al familiei (tot cu 23%).

Conform unui studiu făcut de CSALB, pe baza cererilor depuse în perioada ianuarie 2018 - aprilie 2019, 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.

## 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. Iar hotărârea care reflectă înțelegerea părților în cadrul CSALB, în urma negocierii, are puterea unei hotărâri în instanță.

**Peste 85% dintre românii care se adresează Centrului, utilizează variantele 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.

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 șaptea ediție, după ce a fost prezentă în Timișoara, Cluj-Napoca, Constanța, Iași, Craiova 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.