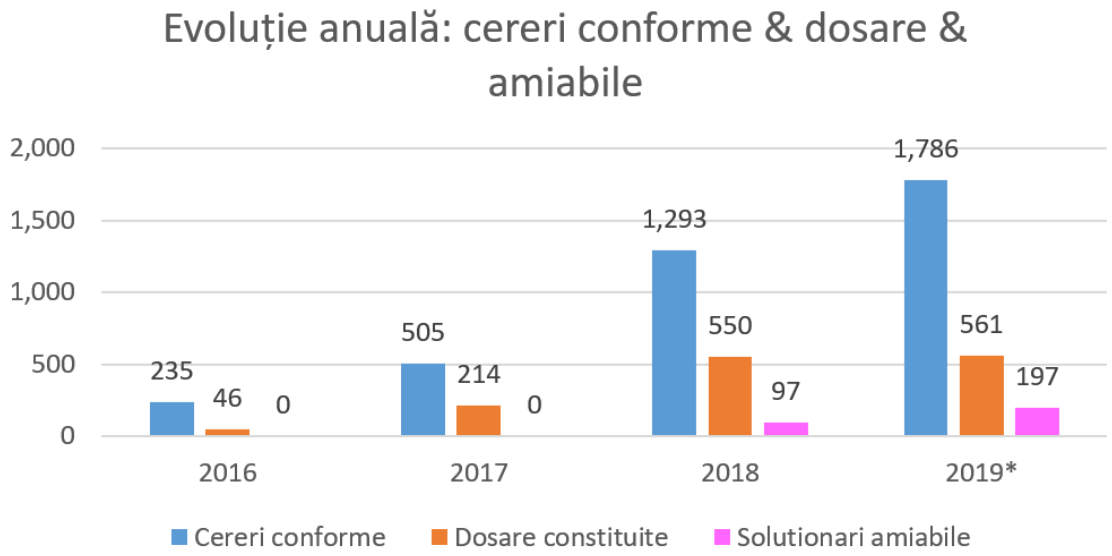
CSALB
Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

Cererile acceptate de bănci au depășit în octombrie numărul din 2018

București, 21 octombrie. În 2019, până la această dată, **s-au format peste 560 de dosare de conciliere în cadrul Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB), față de cele 550 de dosare formate în tot anul trecut.**

Primele trei trimestre ale anului 2019 reflectă o evoluție importantă a activității CSALB. **Cererile înregistrate în primele 9 luni arată o creștere cu 38% în raport cu numărul cererilor înregistrate în întreg anul trecut**. O categorie aparte o reprezintă înțelegerile amiabile dintre consumatori și bănci, după sesizarea CSALB. Părțile au încheiat 197 de astfel de înțelegeri până în prezent, față de 97 de înțelegeri în tot anul anterior.



*Pentru anul 2019, este reflectată situația din luna octombrie. Pentru anii 2016, 2017 și 2018, este reflectată situația la final de an.

"Rezultatele CSALB la 9 luni ne arată două lucruri importante: tot mai mulți consumatori află de existența CSALB și au încredere să depună cereri pentru a intra în negociere cu băncile și IFN-urile. În al doilea rând vedem o deschidere mai mare a băncilor spre conciliere. Instituțiile financiar-bancare au acceptat mai multe cereri decât în tot anul trecut, chiar dacă ritmul de formare a dosarelor nu este la fel de ridicat precum cel al solicitărilor venite de la consumatori. Pe de altă parte, numărul de dosare a fost completat cu înțelegerile amiabile, de peste două ori mai multe decât în 2018. Acest lucru arată că multe bănci au înțeles avantajele concilierii și nevoia de a reechilibra contractele încheiate în trecut, prin actualizarea lor la condițiile sociale și economice ale consumatorilor. Aspectele pe care le dorim îmbunătățite în perioada următoare sunt legate de activitatea de conciliere în rândul IFN-urilor și rata de respingere a cererilor în cazul unor bănci comerciale. Ne dorim ca la finalul anului, la nivelul întregului sistem bancar, aproximativ 70% din cererile de conciliere să fie acceptate de bănci și transformate în dosare de conciliere", spune **Alexandru Păunescu, Președintele Colegiului de Coordonare al CSALB.**

Câți români s-au împăcat cu băncile?

În 2019, până în luna octombrie, **350 de consumatori s-au împăcat cu băncile sau IFN-urile, prin intermediul CSALB, cu 39% mai mulți față de situația de la finalul T3 2018.** În aceeași perioadă a anului trecut, doar 252 de români au beneficiat de soluții favorabile în urma negocierilor purtate cu instituțiile financiar-bancare. Anul acesta, în 90% din negocieri părțile au acceptat soluția propusă de conciliatori, iar în 10% din cazuri cel puțin una dintre cele două părți a refuzat-o.

Cum răspund IFN-urile solicitărilor de conciliere

În primele trei trimestre din 2019, consumatorii au trimis 284 de cereri pentru a intra în negociere cu IFN-urile. Dintre acestea doar 8 au fost transformate în dosare, dintre care **numai în trei cazuri părțile s-au înțeles**. Alte 24 de cereri au fost soluționate amiabil de cele două părți, fără a mai trece prin procedura concilierii.

La ce se referă cererile consumatorilor

90% din cererile primite se referă la creditele contractate. Diminuarea soldului, eliminarea sau reducerea comisioanelor, recalcularea dobânzii, eliminarea unor clauze contractuale sau restituirea unor sume de bani sunt cele mai frecvente solicitari. 10% din cereri se referă la probleme cu depozitele, plățile, cardurile sau leasing. 85% dintre cei care trimit cereri către CSALB aleg modalitățile online (aplicația de pe site-ul www.csalb.ro, precum și adresa de mail office@csalb.ro).

Principalele motive de clasare a unor cereri de către bănci sau IFN-uri

- comerciantul își menține punctul de vedere transmis consumatorului anterior sesizării CSALB (157 de cazuri);
- s-au făcut mai multe oferte și demersuri pentru soluționare, dar toate ofertele transmise anterior sesizării de către consumator a CSALB, au fost refuzate de acesta (59 de cazuri);
- din cauza existenței unui dosar în instanța de judecată (34 cazuri);
- deoarece au fost inițiate procedurile de executarea silită (23 cazuri);

Despre CSALB:

CSALB este o instituție înființată ca urmare a unei Directive europene și intermediază gratuit și în mai puțin de trei luni, negocierea dintre consumatori și bănci sau IFN-uri, pentru contractele aflate în derulare. Consumatorii din orice județ al țării pot trimite cereri către Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) prin aplicația online aflată pe site-ul www.csalb.ro. Dacă banca acceptă intrarea în procedură de conciliere este desemnat un conciliator. CSALB colaborează cu 21 de conciliatori, dintre cei mai buni specialiști în Drept, cu expertiză în domeniul financiar-bancar. Totul se rezolvă amiabil, iar înțelegerea părților are puterea unei hotărâri în instanță. Mai multe informații despre activitatea Centrului puteți obține și la telefon 021 9414 (apel cu tarif normal).