



Centrul de soluționare alternativă  
a litigiilor în domeniul bancar

**2,67 mil. EUR din negocierile consumatorilor cu băncile**  
**De acum și persoanele juridice se pot adresa CSALB pentru servicii de**  
**plată și emiterea de monedă electronică**

**30 ianuarie 2020, București.** Negocierile realizate în cadrul Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) au adus un beneficiu de 2,67 milioane de Euro consumatorilor și întregului sistem bancar din România în perioada 2016-2019. Aproape jumătate din această sumă (1,25 mil.Euro) reprezintă diminuarea eforturilor de plată în anul 2019. Odată cu creșterea valorii beneficiilor obținute din conciliere, a numărului de cereri și de înțelegeri dintre consumatori și bănci/IFN-uri, se extind și competențele Centrului. După aproape 4 ani de la începerea activității, CSALB este accesibil și persoanelor juridice.

**Concilierea în cadrul CSALB, disponibilă persoanelor juridice pentru servicii de plată și emitere de monedă electronică**

*“Extinderea competențelor CSALB către persoanele juridice, în urma implementării în România a Directivei privind serviciile de plată, devine un proces firesc în existența Centrului. După ce activitatea de conciliere dintre persoanele fizice și bănci a cunoscut o creștere a notorietății și a valorii beneficiilor de la un an la altul, acum ne confruntăm cu o nouă provocare. Persoanele juridice se vor putea adresa și ele CSALB pentru a intra în conciliere cu băncile, și nu numai, pentru o serie de spețe care țin de serviciile de plată și de activitatea de emitere de monedă electronică. Problemele care pot face obiectul solicitărilor unor entități publice și private către CSALB sunt diverse: de la operațiunile prin intermediul ATM-urilor, la transferuri între conturi bancare, până la operațiuni de plată făcute prin internet banking sau prin telefonul mobil. Pot fi chemate la conciliere instituții precum băncile, emitenții de monedă electronică și companiile care furnizează servicii de plăți și fac transferuri de bani. Dacă pentru persoanele fizice concilierea în cadrul CSALB este gratuită, pentru persoanele juridice se va percepe o taxă de 993 de lei. Aceeași sumă va fi percepută și instituției care furnizează servicii de plată și care va intra în conciliere cu persoana juridică de la care sosește solicitarea”, spune Alexandru Păunescu, Președintele Colegiului de Coordonare al CSALB.*

Persoanele juridice pot trimite cereri de conciliere folosind aceeași aplicație online disponibilă persoanelor fizice pe site-ul [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro). Site-ul a fost adaptat în acest sens, dar rămân active și celelalte metode de transmitere a cererilor (e-mail, poștă sau direct la sediul CSALB).

**Negocierile consumatori-bănci: mai multe și mai valoroase**

În 2019 au fost înregistrate la CSALB 2.117 cereri din partea consumatorilor – o creștere cu 65% în comparație cu anul precedent (1.772 cereri pentru bănci și 345 cereri pentru IFN-uri), și de peste 4 ori mai multe față de anul 2017. Dintre acestea, băncile au acceptat să intre în negociere în aproape 900 de cazuri (664 de cazuri în cadrul CSALB și 207 de negocieri directe, după ce cazul a fost sesizat de Centru).

Suma rezultată din aceste negocieri în anul 2019 este de 1,25 milioane Euro, aproape la fel de mare cât valoarea beneficiilor din primii trei ani de activitate ai CSALB.

În 18% dintre cazurile soluționate la CSALB beneficiile acordate consumatorilor depășesc 5.000 de Euro și au fost obținute prin reduceri sau ștergeri integrale de sold, scăderea comisioanelor sau a dobânzilor și/sau restituirea unor sume încasate în trecut. Cea mai mare pondere (43%) o au cazurile în care beneficiile acordate sunt între 1.000 și 5.000 de Euro.

**Recordurile valorice înregistrate la CSALB sunt:**

- Record în LEI: Ștergerea sumei de 298.000 de Lei pentru un consumator din București;
- Record în CHF: Ștergerea datoriei de 52.000 CHF pentru un consumator din Oradea;
- Record în Euro: Ștergerea a 44.600 EUR din soldul unui consumator din Maramureș.

Chiar dacă reprezintă cele mai importante reduceri din punct de vedere valoric, cazurile sociale nu însumează un procent semnificativ din numărul total de situații soluționate în cadrul CSALB.

**În comparație cu băncile, IFN-urile nu au înțeles la fel de bine beneficiile concilierii:** din cele 345 de cereri adresate IFN-urilor prin intermediul CSALB, 193 au fost clasate și doar 45 și-au găsit o rezolvare.

**Cererile respinse. Ce spun consumatorii**

Dintre **cererile clasate de bănci în anul 2019**, aproximativ 400 de cereri au fost respinse din motive nejustificate, iar alte 310 cereri au fost clasate din motive obiective (existența legislației speciale cu privire la Biroul de Credit sau la credite de tip “Prima Casă”).

Consumatorii care se adresează CSALB vor să vadă, în primul rând, că banca/IFN-ul a analizat problemele lor și că instituțiile financiare sunt dispuse să le explice anumite detalii neclare din contract, să fie deschise și transparente, chiar dacă unele dintre concesiile pe care acestea le fac în cadrul procedurilor de conciliere nu modifică radical termenii contractului.

**Cea mai frecventă nemulțumire a consumatorilor** este clasarea cererilor fără o justificare clară din partea băncii. Mulți dintre ei nu au solicitări mari din punct de vedere valoric, dar așteaptă ca băncile/IFN-urile să îi trateze cu atenția cuvenită și să comunice cu ei, prin intermediul conciliatorilor, de pe poziții de echitate, încercând să identifice soluții viabile problemelor lor.

**CSALB recomandă consumatorilor** care invocă situații medicale pentru chemarea băncii/IFN-ului în conciliere, să demonstreze cu documente situația respectivă, luând în calcul faptul că o problemă medicală nu reprezintă *a priori* o condiție a acceptării cererii de către bancă.

**Despre CSALB:** CSALB este o entitate 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](http://www.csalb.ro). Dacă banca acceptă intrarea în procedură de conciliere este desemnat un conciliator. CSALB colaborează cu 19 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).