



Centrul de soluționare alternativă  
a litigiilor în domeniul bancar

## Cazuri record: O bancă șterge aproape 300 de mii de lei și 52 de mii CHF din datoriile unor consumatori

**București, 15 ianuarie 2020. În cadrul Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) au fost rezolvate cele mai importante cazuri, din punct de vedere valoric, din istoria concilierii dintre consumatori și bănci, în România.**

### **Un credit în CHF și altul în Lei, noile recorduri valorice în urma concilierii**

Un consumator din București a obținut ștergerea unei datorii de **298.000 de lei** (aproximativ 62.000 Euro) în urma negocierii cu banca, intermediată de CSALB. În acest caz, banca a acceptat ștergerea întregii datorii pe care consumatorul o mai avea de achitat. Același lucru s-a întâmplat și într-un alt caz social, din Oradea, pentru care aceeași bancă a șters suma de **51.930 CHF**.

Ambele cazuri depășesc precedentul record valoric înregistrat la CSALB. Acesta era de 44.600 de Euro, înregistrat în aprilie 2019, în cazul unui consumator din Sighetul Marmației.

În primele zile ale acestui an, aceeași bancă comercială a luat decizii similare în cazul mai multor consumatori care aveau cazuri sociale dificile:

- Banca a închis un credit de consum fără ipotecă pentru B.I din București. Concilierea a rezultat prin remiterea sumei de **3.945 de Euro** către consumator. Pentru aceeași persoană, banca a stins descoperitul de cont în valoare de **3.288 de lei**;
- Într-un alt caz, din București, suma remisă consumatorului V. M. pentru închiderea creditului a fost de **8.553 de lei**. În plus, banca a virat în contul acestuia suma de **1.785 de lei**.

*“În mai puțin de un an, precedentul record valoric a fost depășit de două ori în cadrul Centrului. Chiar dacă rezultatul concilierii ne bucură, vorbim de cazuri sociale dificile, prin care nimeni nu și-ar dori să treacă. Suntem nevoiți să remarcăm că majoritatea băncilor comerciale sunt dispuse să sprijine consumatorii aflați în dificultate și înțeleg nevoia reală de negociere a contractelor în care situația financiară a partenerilor s-a înrăutățit. Nu în ultimul rând, observăm că mesajele pe care CSALB le-a transmis băncilor și IFN-urilor în anul 2019, de a intra mai des în conciliere cu consumatorii și de a fi mai flexibile în negocieri, dau rezultatele pe care piața bancară și consumatorii le așteptau”, spune Alexandru Păunescu, Președinte al Colegiului de Coordonare CSALB.*

**Declarație video:** <https://www.youtube.com/watch?v=b6K-32u2Q7Y>



**Declarație video fără grafică:** <https://we.tl/t-2UewVHLtZM>



Centrul de soluționare alternativă  
a litigiilor în domeniul bancar

### Iată ce spune consumatorul din Oradea despre ștergerea datoriei de aproape 52.000 CHF

*“Am contractat în anul 2007 un credit imobiliar în CHF. Din cauza crizei imobiliare și a creșterii cursului CHF, ratele au ajuns chiar să se dubleze, în timp. Până în toamna anului 2018 am reușit cu unele întârzieri să plătim ratele, însă din primăvara lui 2019, de când ne confruntăm cu o gravă problemă de sănătate a soției, perioada de întârziere s-a tot mărit. Înainte ca situația să devină critică am apelat la CSALB, în speranța obținerii, prin conciliere, a unei conversii și a reechilibrării creditului. Cu ajutorul CSALB am obținut mai mult decât puteam spera vreodată, adică remiterea totală a datoriei și închiderea creditului la care aș mai fi avut de plătit circa 12 ani. Colaborarea cu CSALB a fost simplă, concretă și neașteptat de rapidă. De aceea, încurajez pe oricine este într-o situație mai deosebită și care dorește o înțelegere cu banca, înainte de orice altă acțiune, să încerce o conciliere prin CSALB. Nu există impunere sau constrângere, ci doar avantaje”,* potrivit mesajului transmis CSALB de **M.I., din Oradea**

**Cum a decurs negocierea în cazul consumatorului din București, căruia banca i-a șters aproape 300.000 de lei din datorie**

În urmă cu patru ani, A.S. a împrumutat de la bancă aproximativ 70.000 de Euro pentru a-și cumpăra o casă. Pusese pe picioare o firmă în domeniul IT, după ce studiasse și muncise în afara țării. În urmă cu doi ani însă, a suferit un accident rutier în urma căruia a suportat multe intervenții chirurgicale și luni de recuperare, care continuă și în prezent. A apelat la CSALB, iar banca de la care contractase împrumutul, i-a oferit cea mai bună soluție: ștergerea integrală a datoriei care rămăsese de achitat, adică echivalentul a 62.000 de Euro.

Soluția a fost propusă de conciliatorul Sebastian Guțiu, după analiza cazului și corespondența purtată cu ambele părți implicate - banca și consumatorul.

*“Sunt un mare susținător al căilor alternative de soluționare a disputelor, care vin cu avantaje reale pentru părți, fie că vorbim de termenul mai scurt de rezolvare, cheltuielile mai mici pentru bănci sau costuri zero pentru consumatori și reducerea consumului emoțional. Predilecția – culturală, aș spune – ca părțile cu interese contrarii să apeleze la instanțele de judecată, pare că exclude din start posibilitatea soluționării necontencioase. Rolul concilierii este acela de a îndruma ambele părți către găsirea unui numitor comun. Am convingerea că, și în acest caz, opțiunea de a se adresa CSALB a condus la soluția optimă pentru ambele părți. Sper ca astfel de exemple pozitive să încurajeze dialogul, iar părțile aflate de laturi opuse ale 'baricadei' să opteze mai des pentru procedura concilierii”,* spune **Sebastian Guțiu, Conciliatorul CSALB** care a soluționat acest caz.

**Declarație video:** <https://www.youtube.com/watch?v=5CK18owN7gc>



**Declarație video fără grafică:** <https://we.tl/t-czzsfzVTLY>



## Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

### Activitatea CSALB, cu 65% peste cea de anul trecut

În ultimii 3 ani și jumătate, peste 1.400 de români și-au rezolvat problemele cu băncile și IFN-urile, prin intermediul CSALB, iar suma totală obținută în urma negocierilor depășește 2 milioane de Euro. Anul trecut, consumatorii au trimis peste 2.100 de cereri în care solicită intrarea în negociere cu instituțiile financiar-bancare, față de 1.293 de cereri trimise în tot anul 2018. Cele mai multe cereri vizează reducerea sau eliminarea unor comisioane, reducerea soldului sau a costurilor asociate creditelor ipotecare sau de consum.

### 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](http://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).