



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

Negocierile dintre bănci și consumatori continuă online și telefonic în timpul pandemiei

București, 23 martie 2020. Negocierile dintre consumatori și bănci se pot desfășura în ciuda pandemiei de coronavirus! Activitatea Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) se derulează prin e-mail și telefon, iar numărul de cereri și de dosare formate în ultimele două săptămâni a fost apropiat de cel dintr-o perioadă normală. Unul dintre cazurile soluționate în acest interval de timp este al unui consumator din Cluj, care a obținut beneficii de aproximativ 11.500 de Euro prin restituiri de sume și ștergerea unor comisioane.

“Salutăm deciziile băncilor comerciale care au anunțat că vin în sprijinul consumatorilor afectați de criza generată de virusul COVID-19. Totodată, le reamintim atât instituțiilor bancare și IFN-urilor, cât și consumatorilor, că CSALB dispune de infrastructura necesară prin care pot fi negociate și alte măsuri individuale pentru consumatorii care întâmpină probleme în plata ratelor sau în derularea contractelor cu banca/IFN-ul. În opinia noastră, cea mai bună strategie în perioada aceasta dificilă este cea de deschidere către clienți, către procesul de negociere, către modalitățile de soluționare alternativă. Cu atât mai mult într-o perioadă de criză fără precedent în ultima sută de ani, concilierea devine soluția cea mai potrivită de ajustare a dificultăților apărute în derularea contractelor”, spune **Alexandru Păunescu, Președintele Colegiului de Coordonare al CSALB.**

Peste 90% dintre cereri sunt gestionate online

“În săptămâna când a fost declarată pandemia, CSALB a primit 30 de cereri din partea consumatorilor, iar băncile au format 14 dosare de negociere cu aceștia. În săptămâna când a fost decretată starea de urgență (16-20 martie), au fost înregistrate 36 de cereri și s-au format 10 dosare. Într-o săptămână normală aveam aproximativ 40 de cereri și 12 dosare formate după acceptarea cererilor de către bănci. De aceea, putem spune că activitatea noastră nu s-a modificat semnificativ până în acest moment. Acest lucru arată avantajul metodelor de negociere la distanță, prin intermediul aplicației IT de care dispunem din vara anului 2018 și datorită mijloacelor online. De altfel, CSALB este și entitate SOL (Soluționare Online a Litigiilor), așa cum cere Directiva europeană transpusă în Ordonanța Guvernului 38/2015. Prin intermediul e-mailului și aplicației gestionăm peste 90% din numărul total de cereri trimise către Centru. Pe de altă parte, statistica arată că băncile au păstrat ritmul de acceptare a cererilor venite din partea consumatorilor, semn că departamentele SAL din băncile comerciale sunt în continuare la datorie și încearcă să rezolve problemele semnalate de clienții lor către CSALB”, spune **Liviu Fenoghen, directorul CSALB**

De la începutul anului și până pe 20 martie 2020, CSALB a primit **504 cereri** din care s-au format până acum **141 de dosare** de conciliere. În 2019, până pe data de 22 martie, CSALB primise 454 de cereri din care se formaseră 136 de dosare. În plus, **41 cereri au fost soluționate amiabil** de către comercianți după sesizarea CSALB (prin negociere directă, adică nu a mai fost deschis un dosar de conciliere). Anul trecut, până pe 22 martie, au fost soluționate amiabil 46 de cereri.

11.500 de Euro în urma negocierii online

Un consumator din Cluj a luat un credit de nevoi personale cu ipotecă în anul 2008. A apelat la CSALB prin intermediul avocatului. Negocierile dintre el și bancă au fost mediate de conciliator prin telefon și e-mail. În urma negocierii s-a obținut restituirea comisionului de analiză dosar, restituirea comisioanelor de administrare credit încasate de instituția bancară și eliminarea pe viitor a acestui comision de administrare credit. În total, beneficiile pentru consumator sunt de 11.436 de Euro. De la data înregistrării dosarului până la data când s-a pronunțat hotărârea au trecut doar 12 zile.

Mai multe detalii în materialul video: https://www.youtube.com/watch?v=4j87_NkTeOk&t=3s



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. 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).