Vară atipică în relația consumatori-bănci.
Cu 50% mai multe cereri și cu 60% mai multe negocieri în cadrul CSALB

28 august, București. În lunile de vară consumatorii au trimis către **Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)** cu 50% mai multe cereri decât în perioada similară din anul anterior, iar numărul negocierilor dintre consumatori și bănci este cu 60% mai mare decât în lunile iunie, iulie și august din 2023.

De exemplu, în prima săptămână din luna august consumatorii au trimis 114 cereri de negociere cu băncile, al doilea cel mai mare număr de cereri săptămânale din acest an (recordul este de 115 cereri în săptămâna 18-22 martie). Tot în luna august, s-a înregistrat cel mai mare număr de dosare constituite de la înființarea CSALB. Astfel, băncile au acceptat 34 de negocieri în perioada 19-23 august. Aproximativ **2.500 de cereri au trimis consumatorii** de la începutul anului și **s-au derulat până în prezent 720 de negocieri**.

În cele mai multe cazuri consumatorii au solicitat băncilor:

- restituirea unor sume percepute în trecut sub formă de comisioane;
- soluționarea amiabilă a litigiilor aflate pe rolul instanțelor;
- ajutorul instituției financiare în cazurile de fraudă și înșelăciune în care au căzut victime consumatorii.

Consumatorii pot obține restituiri de sume mai mari decât cele solicitate

Florica O., Craiova: *Am contractat un credit de 18.000 de lei pentru care reclam majorarea nejustificată a dobânzii variabile și comisioanele încasate de bancă, precum comisionul de acordare credit, de administrare și de urmărire riscuri. Solicit 2.000 de lei, reprezentând sumele încasate în temeiul acestor comisioane.* **Soluție acceptată de părți în cadrul CSALB:** Banca acordă o despăgubire totală de 920 de euro și va transfera echivalentul în lei în contul indicat de consumator.

Consumatorii renunță la procesele din instanță după ce se înțeleg amiabil cu băncile

Mariana H., Botoșani: *Am solicitat în instanță, în două dosare distincte, constatarea caracterului abuziv al comisionului de acordare a creditului. În cadrul cererii trimise către CSALB, solicit restituirea sumei de 7.500 de euro, precum și 3.500 de lei pentru cheltuieli de judecată*. **Soluție acceptată de părți în cadrul CSALB:** Banca acordă o despăgubire de 8.200 de euro, precum și 5.000 de lei cheltuieli de judecată. Reclamanții trebuie să depună în instanță, până la primul termen de judecată, cererile de renunțare la proces.

Fraudarea conturilor poate fi soluționată amiabil și în cazul firmelor

Firma din domeniul comerțului cu amănuntul: *Am accesat un link cu o reclamă înșelătoare care se folosea de numele unei companii de stat. După aceea, din contul societății s-au făcut mai multe tranzacții neautorizate. Am sesizat imediat banca pentru blocarea contului și a cardurilor.* **Soluție acceptată de părți în cadrul CSALB:** Banca acordă din sume proprii, ca decizie comercială, echivalentul în lei a 23.000 de euro, fără ca prin aceasta să se înțeleagă că ar avea vreo culpă în legătură cu operațiunile efectuate în contul societății. În situația în care societatea recuperează prejudiciul ca urmare a demersurilor legale efectuate, se obligă să restituie băncii suma acordată ca despăgubire-decizie comercială.

www.csalb.ro; 021.9414 (tarif normal); secretariat@csalb.ro; Adresa: Strada Sevastopol nr 24, etaj 2, sector 1, București.

Alexandru Păunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în Colegiul de Coordonare al CSALB: *„În cazurile pe care le-am întâlnit în ultimele luni în cadrul CSALB am constatat situații particulare care pot reprezenta anumite* ***tendințe în relația consumatori-bănci.***

Au fost cazuri când ***consumatorii au solicitat sume mai mici decât cele oferite de către bancă.*** *Asta arată faptul că băncile analizează situațiile financiare particulare ale consumatorilor și acordă despăgubirea în echitate, nu doar în funcție de litera contractului sau de solicitarea scrisă a consumatorului.*

Atragem atenția atât consumatorilor, cât și persoanelor juridice, *să ia în serios tehnicile de fraudare mereu în schimbare pe care le folosesc infractorii informatici. Vedem cazuri în care pierderile pot fi de zeci de mii de euro. Accesarea linkurilor cu publicitate înșelătoare trebuie să fie precedată de simțul critic al utilizatorilor de internet.*

Trebuie verificată din mai multe surse ***autenticitatea site-ului sau a paginilor*** *care reprezintă sursa linkului accesat. O provocare tot mai mare pentru sistemele informatice ale băncilor o reprezintă* ***tranzacțiile frauduloase de valori mici****. Consumatorii sunt atrași de faptul că achiziționează un bun sau un serviciu subevaluat, autorizează în aplicația de home banking respectiva tranzacție, dar prin asta oferă infractorilor informatici accesul la conturi, de unde aceștia retrag ulterior sume neautorizate.*

De aceea, consultarea permanentă a contului, sms-urile prin care ne este notificată orice tranzacție din cont și păstrarea în permanență a contactului cu banca sunt ***primele măsuri*** *pe care consumatorii trebuie să le ia. Din păcate, de cele mai multe ori astfel de fraude rămân fără rezolvare din partea Poliției sau a băncii.* ***Gesturile comerciale pe care le fac unele bănci reprezintă excepția*** *în astfel de cazuri, motivată, cel mai probabil, de intenția de fidelizare a partenerului de afaceri.*

***

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) completând un formular online direct pe site-ul www.csalb.ro. Dacă banca acceptă intrarea în procedură de conciliere/negociere este desemnat un conciliator. CSALB colaborează cu 17 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).