

## Clientii bancilor au obtinut beneficii de 3,5 milioane de euro în urma negocierilor intermediare de CSALB

**Clientii bancilor au obtinut beneficii de 3,5 milioane de euro în urma negocierilor intermediare de Centrul de Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB), în cei cinci ani de la înfiintare, potrivit unui comunicat remis, joi, AGERPRES.**

În timp ce costul platit de comercianti pentru solutionarea unui dosar este de aproximativ 200 de euro, beneficiul mediu obtinut de consumatorii care negociaza cu bancile este de 2.700 de euro (în crestere de la 2.150 de euro în 2019).

În cei cinci ani de la înfiintare, au avut loc mai mult de 1.500 de negocieri între consumatori si banci/IFN-uri, din care 1.300 s-au încheiat cu acordul partilor. În total, consumatorii au obtinut beneficii de 3,5 milioane de euro din aceste negocieri.

Acest lucru arata si calitatea solutiilor propuse de cei 19 conciliatori ai CSALB, specialisti cu o solida experienta ca avocati, profesori universitari sau fosti judecatori.

Prin înfiintarea CSALB s-a creat cadrul legal pentru negocierea, pentru prima data în România, pe marginea unui contract existent. Astfel, raporturile dintre banci si consumatori au putut fi reechilibrate prin scaderea sau eliminarea unor comisioane, diminuarea dobânzilor, stergerea partiala sau totala a datoriei.

Recordurile valorice ajung pâna la 298.000 de lei, 52.000 de franci elvetieni (CHF) sau 44.600 de euro, iar unele cazuri si-au gasit rezolvarea într-o singura zi. 54% dintre creditele conciliate sunt în lei, 23% în euro si 20% în CHF.

Numarul cererilor de negociere a crescut si el de la un an la altul, iar anul acesta vor fi de zece ori mai multe cereri decât în 2016. De exemplu, dintre cererile primite, 16% se refera la reducerea sau eliminarea comisiunelor.

Pe 30 octombrie 2018 CSALB depasea cifra de 1.000 de cereri înregistrate într-un an. La începutul lunii septembrie înregistra deja 1.900 de cereri pe anul 2020 si peste 5.800 în toti anii de activitate.

"În primul rând ne asteptam ca cererile respinse de banci sa nu depaseasca 10% din totalul cererilor trimise de consumatori. Apoi, ne dorim ca CSALB sa devina prima optiune a oricarui consumator care are o nemultumire în raport cu bancile sau cu IFN-urile. În acest fel, instantele se vor degreva tot mai mult de litigii, reclamatii catre ANPC vor continua sa scada, iar educatia financiara a consumatorilor se va îmbunatati", a afirmat Alexandru Paunescu, presedintele Colegiului de Coordonare al CSALB.

El se asteapta ca IFN-urile sa devina cel puțin la fel de receptive precum bancile în acceptarea cererilor de negociere trimise de consumatori. Ținând cont ca IFN-urile si bancile activeaza pe aceeasi piata a serviciilor financiare, putem spune ca institutiile financiare nebankare vor avea un dezavantaj concurential daca nu se vor îndrepta catre rezolvarea amiabila a nemultumirilor semnalate de consumatori.

"Credem ca optiunea concilierii va fi tot mai cunoscuta si utilizata în rândul persoanelor juridice. CSALB poate solutiona începând cu acest an si problemele legate de plati si emiterea de moneda electronica. Nu în ultimul rând, asteptam sa se concretizeze demersul Ministerului Economiei, Energiei si Mediului de Afaceri de a înregistra CSALB în rețeaua FIN-NET a Comisiei Europene ca entitate SAL. Acest lucru ne va da acces la experienta entitatilor FIN-NET similare din toata Europa si ne-ar permite evolutii, în special pe partea de

digitalizare si de pregatire a resursei umane. Totodata speram ca dupa cinci ani de la înfiintare sa fie posibila în Parlament si transformarea OG 38/2015 în lege", a continuat Paunescu.

CSALB este o entitate înfiintata ca urmare a unei Directive europene si intermediaza gratuit si în mai putin de trei luni negocierea dintre consumatori si banci sau IFN-uri pentru contractele aflate în derulare.

Consumatorii din orice judet al tarii pot trimite cereri catre Centrul de Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) completând un formular online direct pe site-ul [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro).