

## CSALB: Consumatorii au trimis peste 800 de cereri de negociere cu bancile de la începutul acestui an

**Consumatorii au trimis peste 800 de cereri de negociere cu bancile de la începutul acestui an, iar până acum s-au încheiat sau se afla în negociere 150 de dosare, se arata într-un comunicat al Centrului de Solutionare Alternativa a Litigiilor din domeniul Bancar (CSALB).**

Potrivit documentului, 40 dintre cereri s-au rezolvat direct, fara ajutorul unui conciliator, chiar daca solicitarea a fost adresata CSALB.

Anul trecut, CSALB a primit peste 3.500 de cereri, dintre care s-au format 1.078 dosare de negociere. În 94% dintre concilierii partile s-au înțeles, iar valoarea medie a beneficiilor obtinute într-un timp mediu de 15 zile pentru fiecare dosar de conciliere a fost de 3.000 de euro.

"Celebraz Ziua Internationala a Drepturilor Consumatorilor (15 martie) si Global Money Week (17-23 martie) printr-un apel la informarea corecta si transparenta a consumatorilor de servicii financiar-bancare si prin promovarea educatiei financiare în rândul consumatorilor. Informarea si educatia reprezinta principalele mijloace de contracarare a fake-news-ului si tentativelor de fraudă, tot mai dese si agresive în spatiul public", se arata în comunicat.

Alexandru Paunescu, reprezentantul Bancii Nationale a României în Colegiul de Coordonare al CSALB, a mentionat ca tot mai multe cazuri care debuteaza în instanta își gasesc rezolvarea în cadrul CSALB în câteva saptamâni, iar diferenta de timp dintre cele doua proceduri este incontestabil în favoarea solutionarii amiabile.

Potrivit acestuia, marele beneficiu îl reprezinta faptul ca solutiile sunt solicitate si convenite împreuna cu consumatorii.

"Marele beneficiu în toate situatiile acestea îl reprezinta faptul ca solutiile sunt solicitate si convenite împreuna cu consumatorii. Mai exact, un consumator care a luat, poate, o decizie nepotrivita la un moment dat în legatura cu un împrumut are ocazia în cadrul CSALB sa renegocieze mult mai atent conditiile acelu contract de credit. În plus, de data aceasta are la dispozitie serviciile unei persoane cu expertiza în domeniul financiar-bancar care îi explica detaliile înțelegerii cu banca si îl ajuta sa-si evalueze mai bine capacitatea de plata si modul în care contractul se va derula pe viitor", a subliniat Paunescu, în comunicat.

El a precizat, de asemenea, ca aplicatia CSALB pune la dispozitia consumatorilor 64 de categorii care sumarizeaza obiectul problemei semnalate si de cele mai multe ori solutiile vizeaza aspecte care nici macar nu fusesera semnalate în solicitare.

"Acesta este, în primul rând, meritul conciliatorilor care, dupa aproape 10 ani de intermediere a relatiei consumatori-banci, au deprins moduri de negociere diferite, în functie de fiecare banca si tinând cont de fiecare consumator întâlnit. Astfel, în anumite spete, unele banci sunt rapide în a transmite raspuns si vin cu solutii în 2-3 zile, altele doresc o solutie echitabila pentru disputele aflate pe rolul instantelor, iar alte institutii bancare negociaza în detaliu si chiar, în mod exceptional, depasesc termenul recomandat de 90 de zile. În concluzie, diversitatea cererilor, negocierilor si solutiilor oferite, descriu o perfectionare constanta a singurei entitati din România care intermediaza cu ajutorul unor specialisti reputati, rapid si gratuit pentru consumatori problemele pe care le întâmpina românii în relatie cu bancile si cu IFN-urile", a mai precizat Alexandru 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 completând un formular online direct pe site-ul <http://www.csalb.ro>. Daca banca accepta intrarea în procedura de conciliere/negociere este desemnat un conciliator. CSALB colaboreaza cu 16 conciliatori, specialisti în Drept, cu expertiza în domeniul financiar-bancar. Totul se rezolva amiabil, iar înțelegerea partilor are puterea unei hotarâri în instanta.