

## CSALB a primit în lunile de vara cu 50% mai multe cereri

**Centrul de Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) a primit în lunile de vara cu 50% mai multe cereri de la consumatori decât în perioada similara din anul anterior, iar numărul negocierilor dintre consumatori și bănci este cu 60% mai mare decât în lunile iunie, iulie și august din 2023, conform unui comunicat de presa, remis miercuri AGERPRES.**

Astfel, 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 într-o săptămână, 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 forma de comisioane; soluționarea amiabilă a litigiilor aflate pe rolul instanțelor; ajutorul instituției financiare în cazurile de fraudă și înșelăciune în care au cazut victime consumatorii.

"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 fraudă 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", a spus Alexandru Paunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în Colegiul de Coordonare al CSALB, citat în comunicat.

Potrivit acestuia, 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-urilor prin care ne este notificată orice tranzacție din cont și păstrarea în permanentă 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", a adăugat Alexandru Paunescu.

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 Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) completând un formular online direct pe site-ul [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro). Dacă banca acceptă intrarea în procedura 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.