

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 numarul negocierilor dintre consumatori si banci este cu 60% mai mare decât în lunile iunie, iulie si august din 2023, conform unui comunicat de presa, remis miercuri AGERPRES.

Astfel, în prima saptamâna din luna august, consumatorii au trimis 114 cereri de negociere cu bancile, al doilea cel mai mare numar de cereri saptamânale din acest an (recordul este de 115 cereri în saptamâna 18-22 martie). Tot în luna august, s-a înregistrat cel mai mare numar de dosare constituite într-o saptamâna, de la înfiintarea CSALB. Astfel, bancile au acceptat 34 de negocieri în perioada 19-23 august. Aproximativ 2.500 de cereri au trimis consumatorii de la începutul anului si s-au derulat pâna în prezent 720 de negocieri.

În cele mai multe cazuri consumatorii au solicitat bancilor: restituirea unor sume percepute în trecut sub forma de comisioane; solutionarea amiabila a litigiilor aflate pe rolul instantelor; ajutorul institutiei financiare în cazurile de fraudă si înșelaciune în care au cazut victime consumatorii.

"În cazurile pe care le-am întâlnit în ultimele luni în cadrul CSALB am constatat situatii particulare care pot reprezenta anumite tendinte în relatia consumatori-banci. Au fost cazuri când consumatorii au solicitat sume mai mici decât cele oferite de catre banca. Asta arata faptul ca bancile analizeaza situatiile financiare particulare ale consumatorilor si acorda despăgubirea în echitate, nu doar în functie de litera contractului sau de solicitarea scrisa a consumatorului. Atragem atentia atât consumatorilor, cât si persoanelor juridice, sa 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 înșelatoare trebuie sa fie precedata de simțul critic al utilizatorilor de internet. Trebuie verificata din mai multe surse autenticitatea site-ului sau a paginilor care reprezinta sursa linkului accesat", a spus Alexandru Paunescu, reprezentantul Bancii Nationale a României în Colegiul de Coordonare al CSALB, citat în comunicat.

Potrivit acestuia, o provocare tot mai mare pentru sistemele informatice ale bancilor o reprezinta tranzactiile frauduloase de valori mici. Consumatorii sunt atrasi de faptul ca achizitioneaza un bun sau un serviciu subevaluat, autorizeaza în aplicatia de home banking respectiva tranzactie, dar prin asta ofera infractorilor informatici accesul la conturi, de unde acestia retrag ulterior sume neautorizate.

"De aceea, consultarea permanenta a contului, sms-urilor prin care ne este notificata orice tranzactie din cont si pastrarea în permanenta a contactului cu banca sunt primele masuri pe care consumatorii trebuie sa le ia. Din pacate, de cele mai multe ori astfel de fraude ramân fara rezolvare din partea Politiei sau a bancii. Gesturile comerciale pe care le fac unele banci reprezinta exceptia în astfel de cazuri, motivata, cel mai probabil, de intentia de fidelizare a partenerului de afaceri", a adăugat Alexandru Paunescu.

CSALB este o entitate înfiintata ca urmare a unei Directive europene si intermediaza gratuit si în mai puțin 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. Daca banca accepta intrarea în procedura de conciliere/negociere este desemnat un conciliator. CSALB colaboreaza cu 17 conciliatori, dintre cei mai buni specialisti în Drept, cu expertiza în domeniul financiar-bancar. Totul se rezolva amiabil, iar înțelegerea partilor are puterea unei hotărâri în instanta.