Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

RAPORT
privind
SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR
la data de
30.06.2016

CENTRUL DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR ÎN DOMENIUL BANCAR (CSALB) a demarat activitatea operațională de Soluționare alternativă a litigiilor în data de **01.03.2016**, dată la care s-a înregistrat prima cerere de la consumatori.

În cursul lunii Martie 2016, au fost publicate pe SITE-ul **www.csalb.ro**, informații privind:

- Regulamentul de organizare a Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar și de funcționare a Colegiului de Coordonare;
- Regulile de procedură privind:
  - Procedura SAL finalizată cu propunerea unei soluții și
  - Procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții;
- Colegiul de Coordonare;
- Lista Conciliatorilor;
- Număr scurt de contact: **021 9414**, accesibil zilnic, în intervalul orar 12,00 – 15,00;
- Informații diverse, utile pentru consumatori și comercianți.

Pentru promovarea CSALB, au avut loc Conferința de la București – lansarea CSALB (29.03.2016) – precum și Conferinta de la Cluj (31.03.2016).

Până la data de 30.06.2016, deci într-un interval de 4 luni, s-a înregistrat un număr total de **117 solicitări scrise** și **450 solicitări telefonice** adresate de către consumatori. Toate solicitările telefonice s-au înscris în categoria cereri de clarificări cu caracter general.

Pentru gestiunea activității operaționale, legată în exclusivitate de derularea procedurilor SAL și asistarea Conciliatorilor, în cadrul CSALB, este organizat un **Secretariat de procedură**, ale cărui atribuții sunt complet independente de sarcinile administrative ale CSALB.

Distribuirea cererilor complete adresate de consumatori către Conciliatori **se realizează** în ordinea alfabetică a listei conciliatorilor, publicată pe site-ul CSALB și în funcție de disponibilitatea și gradul de încărcare ale fiecărui conciliator.

Dintre cele 117 solicitări scrise adresate CSALB:

- Majoritatea au fost transmise via **e-mail (în număr de 94**);
- 38 solicitări au avut caracter general, privind organizarea, activitatea și procedurile SAL derulate de CSALB;
- Cererile consumatorilor au motivații foarte diverse:
  - restituirea comisionului de risc perceput pentru un credit;
  - rescadențarea creditului; diminuarea ratei lunare; rate considerate de către consumator ca fiind mărite de comerciant în mod abuziv;
  - returnarea comisionului de administrare care – în percepția consumatorilor – a fost reținut în mod nejustificat;
  - comision de monitorizare credit, alte comisoane de risc considerate de consumatori ca fiind abuzive;
  - eliminarea comisioanelor lunare de urmarire și de administrare;
  - restituirea sumei ce a rezultat din mărirea marjei dobânzilor, în mod excesiv, în accepțiunea consumatorilor;
  - reducerea marjei și înghețarea cursului valutar la data încheierii contractului de credit (în CHF);
  - declararea creditului ca fiind scadent anticipat, fără respectarea condițiilor contractuale;
  - calcularea și plata ratelor în lei, la cursul de schimb de la data încheierii contractului;
  - clauze calificate de către consumatori ca fiind abuzive, privind aplicarea unor dobânzi penalizatoare;
  - radierea înregistrărilor din biroul de credit etc.
- Un număr de **79 cereri** au fost înregistrate în cadrul procedurilor SAL, dintre acestea **42 fiind clasate**. Principalele motive de clasare sunt:
  - comercianții au refuzat soluționarea litigiului prin proceduri SAL, din cauza existenței unui dosar în instanța de judecată;
  - comercianții au refuzat soluționarea litigiului prin proceduri SAL, încercând să contacteze direct consumatorul;
  - comercianții au făcut mai multe oferte, dar toate ofertele au fost refuzate de consumator (anterior sesizării de către consumator a CSALB);
  - comercianții refuză soluționarea prin proceduri SAL, deoarece s-a început executarea silită;
  - comercianții nu aparțin categoriei celor a căror activitate este reglementată de BNR, conform prevederilor OG nr. 38/2015;
- un număr de **37 cereri** se regăsesc în:
  - faza de filtru (verificarea completitudinii documentației) – un număr de **21 cereri**;
  - **16 dosare, toate derulându-se în cadrul Procedurii SAL cu propunerea unei soluții, dintre care:**

    a. 14 dosare complete, aflate în diferite faze de soluționare;

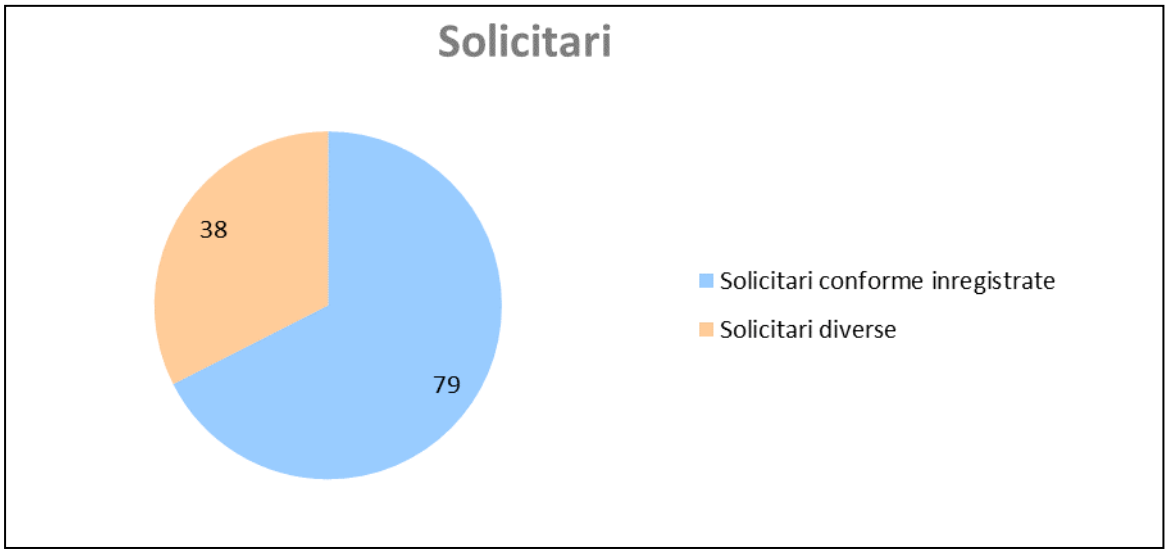
    - **În 5 cazuri (**dintre cele 14 dosare precizate mai sus**), s-au pronunțat deja Hotărâri, în** toate cazurile consumatorul considerând soluția ca

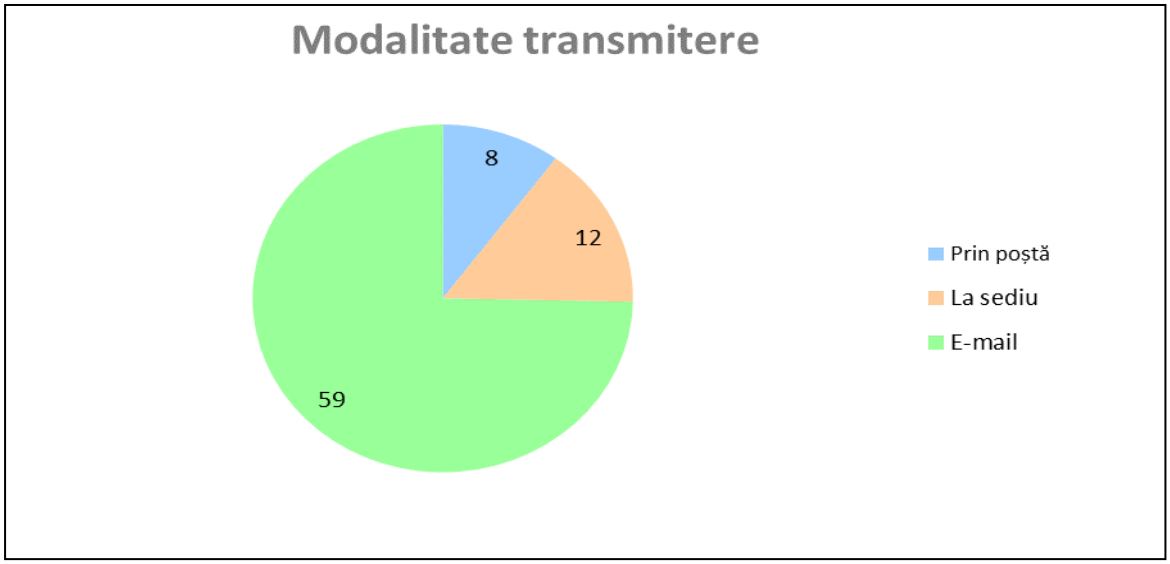
fiindu-i favorabilă, aceasta fiind deja pusă în aplicare – **Nu a existat niciun caz de contestare a Hotărârilor pronunțate**;

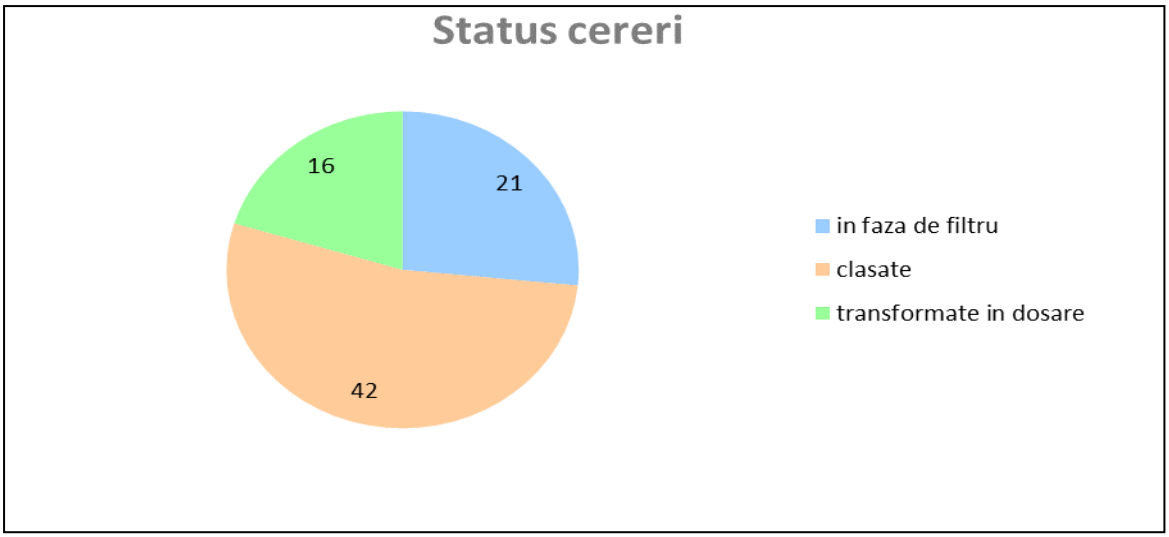
- **În 2 cazuri** (dintre cele 14 dosare menționate), consumatorul nu a acceptat Nota de Soluționare propusă de Conciliator, unul dintre motive fiind acela că solicitase deja comerciantului soluționarea litigiului prin darea în plată.

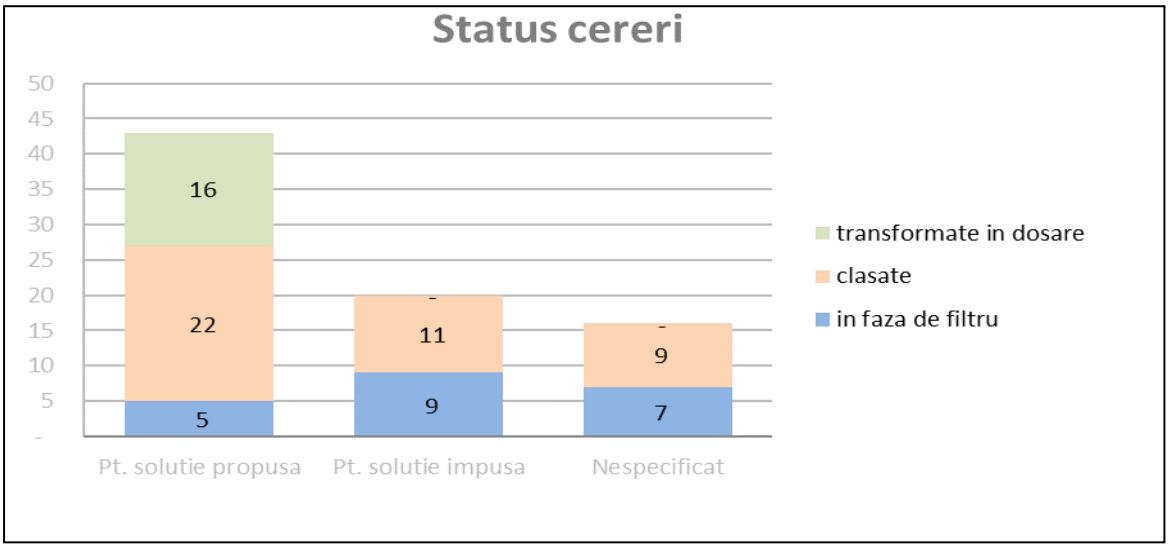
b. **Un (1) dosar aflat în faza preliminară: se așteaptă confirmarea conciliatorului de către părți.**
c. **Într-un dosar ce se află în faza preliminară, consumatorul s-a retras, având în vedere că a ajuns la o înțelegere cu comerciantul** (ulterior promovării cererii sale către CSALB).

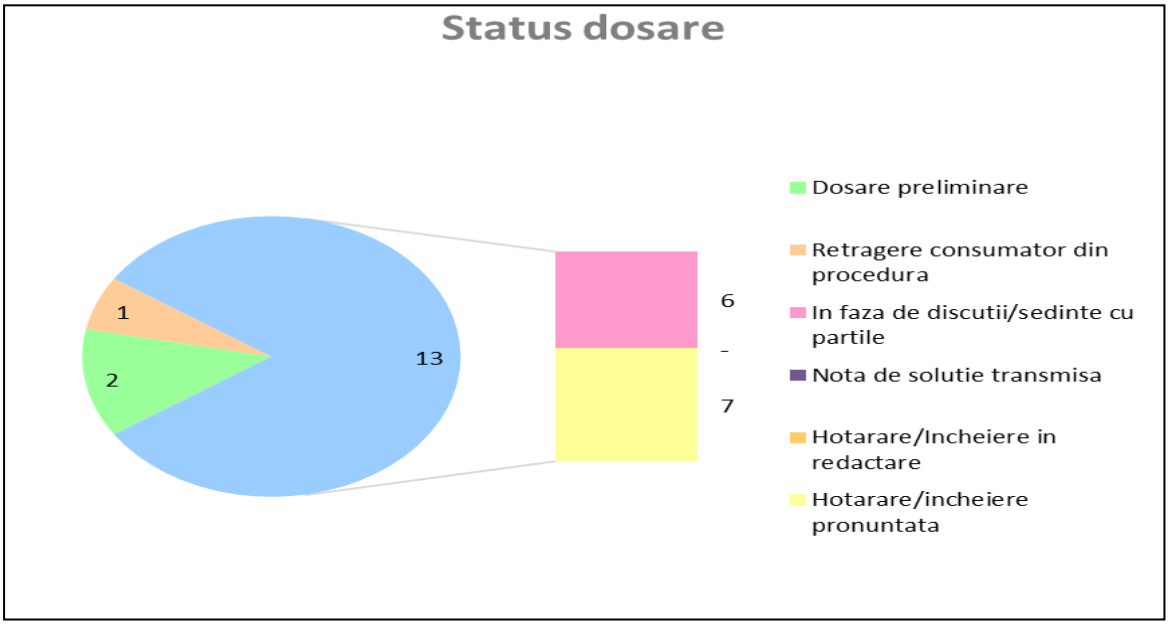
<u>Informații statistice detaliate se regăsesc în graficele de mai jos</u>:






Status cereri
16
21
42
in faza de filtru
clasate
transformate in dosare


Status cereri
50
45
40
35
30
25
20
15
10
5
-
16
22
5
11
9
9
7
Pt. solutie propusa
Pt. solutie impusa
Nespecificat
transformate in dosare
clasate
in faza de filtru


Status dosare
1
2
13
6
-
7
Dosare preliminare
Retragere consumator din procedura
In faza de discutii/sedinte cu partile
Nota de solutie transmisa
Hotarare/Incheiere in redactare
Hotarare/incheiere pronuntata

CONCLUZII:

Din întrebările adresate de consumatori și comercianți (prin toate mijloacele de comunicare cu CSALB), pe parcursul perioadei de activitate operațională, precum și din modul în care s-a derulat activitatea de soluționare alternativă a litigiilor în cadrul CSALB, s-a constatat că:

- În principal, consumatorii **au percepția că procedurile SAL sunt obligatorii pentru comercianți**; consumatorii nu sunt lămuriți de ce procedurile de soluționare alternativă a litigiilor **nu sunt obligatorii;**
- **Se constată încă o reticență a consumatorilor în a apela** la **proceduri alternative**, fiind necesar sprijinul susținut al asociațiilor de consumatori, în crearea unei culturi de profil, pentru a renunța la instanțele de judecată și a-și soluționa neînțelegerile cu comercianții pe căi alternative, mult mai rapide și fără niciun cost pentru clienți;
- Comercianții dovedesc **flexibilitate pentru procedurile finalizate cu soluție propusă**, fiind încă rezervați în a accepta procedurile finalizate cu soluție impusă.