CSALB
Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

RAPORT
privind activitatea de
SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR
la data de 30.09.2016

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar a demarat activitatea operațională de soluționare alternativă a litigiilor în data de 01.03.2016, când s-a înregistrat prima cerere de la un consumator.

Până la data de **30.09.2016**, au fost înregistrate **300 de solicitări scrise și 1.500 de solicitări telefonice** adresate de către consumatori. 172 dintre solicitările scrise au fost conforme, iar 128 au fost solicitări diverse. Distribuirea dosarelor complete către conciliatori se realizează aleatoriu, în funcție de disponibilitatea și gradul de încărcare ale fiecărui conciliator.

Modalitatea de transmitere a cererilor este următoarea (pentru cele 172 cereri conforme):

- **121 au fost transmise via e-mail** (modalitatea preferată de consumatori);
- 23 au fost trimise prin poștă;
- 28 au fost aduse și înregistrate de consumatori la sediul CSALB.

Cererile consumatorilor se înscriu în următoarea **tipologie de solicitări**:

- restituirea comisionului de risc perceput pentru un credit;
- rescadențarea creditului;
- diminuarea ratei lunare, în situațiile în care consumatorul apreciază că ratele lunare au fost mărite de comerciant în mod abuziv;
- returnarea comisionului de administrare, a comisionului de monitorizare ori a altor categorii de comisioane care – în percepția consumatorilor – au fost reținute în mod nejustificat;
- restituirea sumei ce a rezultat din mărirea marjei dobânzilor în mod excesiv, în accepțiunea consumatorilor;
- reducerea marjei dobânzii 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 valutar de la data încheierii contractului;

- eliminarea unor clauze calificate de către consumatori ca fiind abuzive, privind aplicarea de dobânzi penalizatoare;
- radierea înregistrărilor din biroul de credit etc.

Clasificarea celor 172 de cereri conforme:

- 28 transformate în dosare;
- 42 în faza de filtru;
- 102 clasate;

Principalele **motive de clasare** a unor cereri conforme 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 au fost inițiate procedurile de executarea silită;
- au trecut mai multe de 90 zile de la data depunerii cererii, iar consumatorul nu a completat cererea cu datele/documentele necesare.

În **faza de filtru** (verificarea completitudinii documentației, solicitare de informații si acte doveditoare) se regăsesc un număr de 42 de cereri.

Clasificarea celor 28 de dosare aflate în procedura cu soluție propusă:

- **8 dosare în faza de discuții/ședințe cu părțile;**
- **2 hotărâri în redactare;**
- **16 hotărâri/încheieri pronunțate;**
- 1 hotărâre de inadmisibilitate;
- 1dosar în care consumatorul s-a retras din procedură.

În urma analizei dosarelor primite de Centrul SAL, a cerințelor consumatorilor, a cauzelor care constituie motivul declanșării litigiilor, Colegiul de Coordonare al CSALB a decis îmbunătățirea procedurilor SAL, astfel încât acestea să fie cât mai ușor de înțeles și de îndeplinit de către consumatori, comercianți și conciliatori. În același timp, s-a urmărit și adaptarea procedurilor la tipologia litigiilor existente. Astfel, în cursul lunii **August 2016**, au fost publicate pe site-ul www.csalb.ro, **noile versiuni ale următoarelor documente**:

- 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

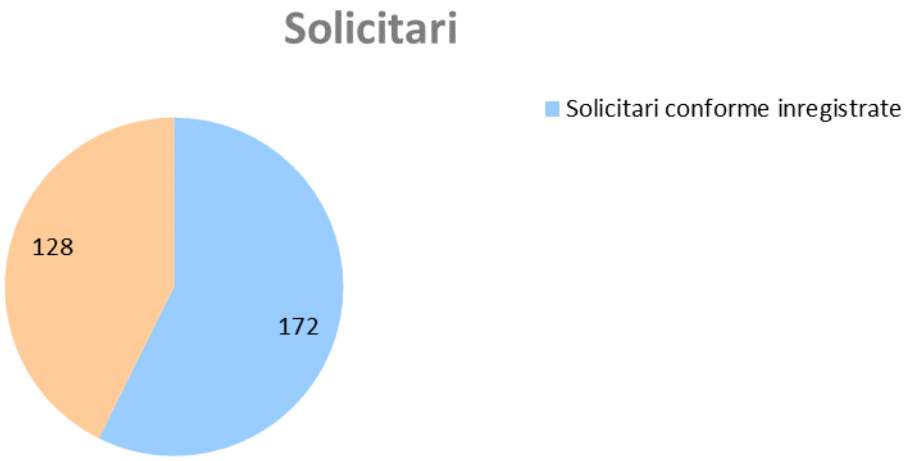
- Procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții;

- Documentele utilizate în relația directă cu consumatorii:
  - cererile pe care le formulează consumatorii pentru demararea procedurilor cu soluție propusă, respectiv impusă;
  - informațiile esențiale care le sunt comunicate consumatorilor, în legătură cu fiecare dintre cele două proceduri.

În cursul trimestrului al III – lea 2016, au mai fost realizate următoarele proiecte:

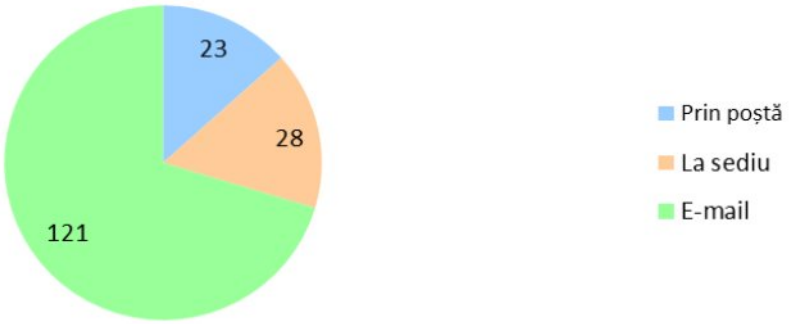
- lansarea paginii de facebook a Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar;
- organizarea secțiunii ”Mass - media” pe site-ul Centrului, secțiune care conține diverse comunicate de interes general, apariții media cu consumatori care au apelat la serviciile CSALB, precum și declarații ale conciliatorilor și ale reprezentanților Centrului;

Informații statistice/agregate la data de 30.09.2016 se regăsesc în graficele de mai jos:

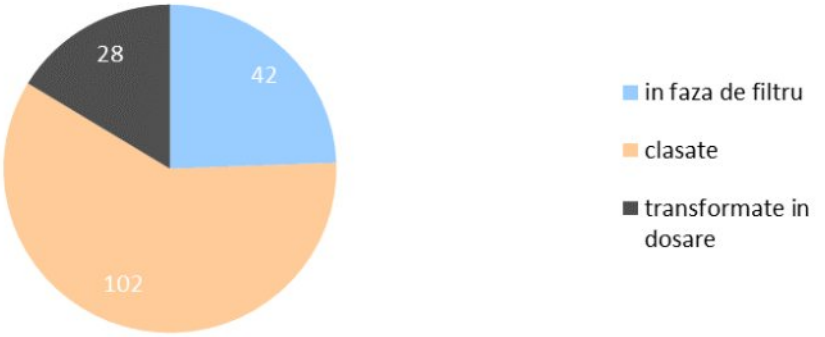


CSALB
Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

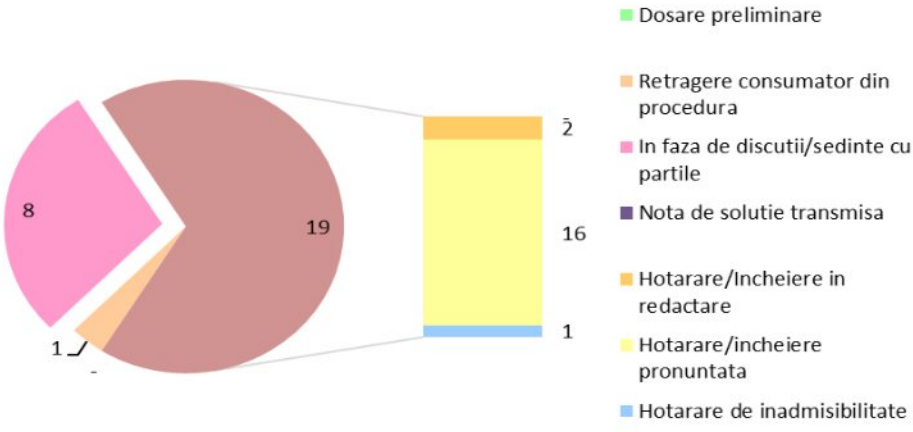
Modalitate transmitere



Status cereri



Status dosare



CSALB
Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

CONCLUZII:

- Consumatorii își exprimă în mod frecvent următoarele nemulțumiri/obiecții:
  - Critică faptul că, potrivit prevederilor legale incidente, procedurile de soluționare alternativă a litigiilor **nu sunt obligatorii pentru comercianți;**
  - Apreciază că majoritatea comercianților nu vor accepta solicitările lor, formulate prin intermediul CSALB, **câtă vreme nu le-au acceptat în cadrul încercării de soluționare amiabilă** (în faza de reclamație simplă), ceea ce induce o atitudine descurajantă (în opinia clienților);
  - Consideră că impunerea – prin lege – a etapei prealabile, care constă în **încercarea de soluționare amiabilă a solicitărilor formulate**, în raport direct cu comerciantul, reprezintă un element superfluu și care generează întârzieri nejustificate, mai ales în contextul existenței unor **relații extrem de încordate între consumator și comerciantul respectiv** → o consecință nedorită a acestei situații o reprezintă cazurile în care consumatorii au formulat reclamația/solicitarea direct către comerciant, iar ulterior – în așteptarea răspunsului de la acest comerciant (în termen de 30 zile) – au renunțat la continuarea demersului inițiat la nivelul CSALB;
- **Se menține reticența consumatorilor în a apela** la **procedurile alternative de soluționare a litigiilor**, fiind necesar sprijinul susținut al asociațiilor de consumatori în crearea unei culturi a consumatorului, care să prefere soluționarea neînțelegerilor cu comercianții prin metode mult mai rapide și fără niciun cost pentru aceștia (prin conciliere sau arbitraj);
- **Comercianții** dovedesc **flexibilitate pentru procedura cu soluție propusă**, neacceptând încă procedura cu **soluție impusă**.

Pe SITE-ul www.csalb.ro există 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;
  - Procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții;
- Colegiul de Coordonare;
- Lista Conciliatorilor;
- Număr scurt de contact: 021 9414, accesibil zilnic, **între orele 9.00 – 17.00**;
- Comunicate de presă și apariții în mass-media;
- Informații diverse, utile pentru consumatori și comercianți.