CSALB
Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

RAPORT OPERAȚIONAL

privind activitatea de

SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

actualizat la data de 31.12.2016

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar a demarat activitatea operațională de soluționare alternativă a litigiilor în data de 01.03.2016 (10 luni de activitate efectivă pâna la finalul anului 2016).

Până la data de **31.12.2016**, au fost înregistrate **469 de solicitări scrise și aproximativ 3.400 de solicitări telefonice** adresate de către consumatori. **235** dintre solicitările scrise au fost conforme, iar **234** au fost solicitări diverse. Distribuirea dosarelor complete către conciliatori se realizează în continuare, în mod aleatoriu, în funcție de disponibilitatea și gradul de încărcare ale fiecărui conciliator.

Modalitatea de transmitere a cererilor (pentru cele 235 cereri conforme):

- **158 au fost transmise via e-mail** (modalitatea preferată de consumatori);
- 41 au fost trimise prin poștă;
- 36 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 235 de cereri conforme:

- 46 transformate în dosare;
- 48 în faza de filtru (verificarea completitudinii documentației, solicitare de informații si acte doveditoare);
- 141 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;
- comercianții nu aparțin categoriei celor a căror activitate este reglementată de BNR, conform prevederilor OG nr. 38/2015;
- au trecut mai multe de 90 zile de la data depunerii cererii, iar consumatorul nu a completat cererea cu datele/documentele necesare.

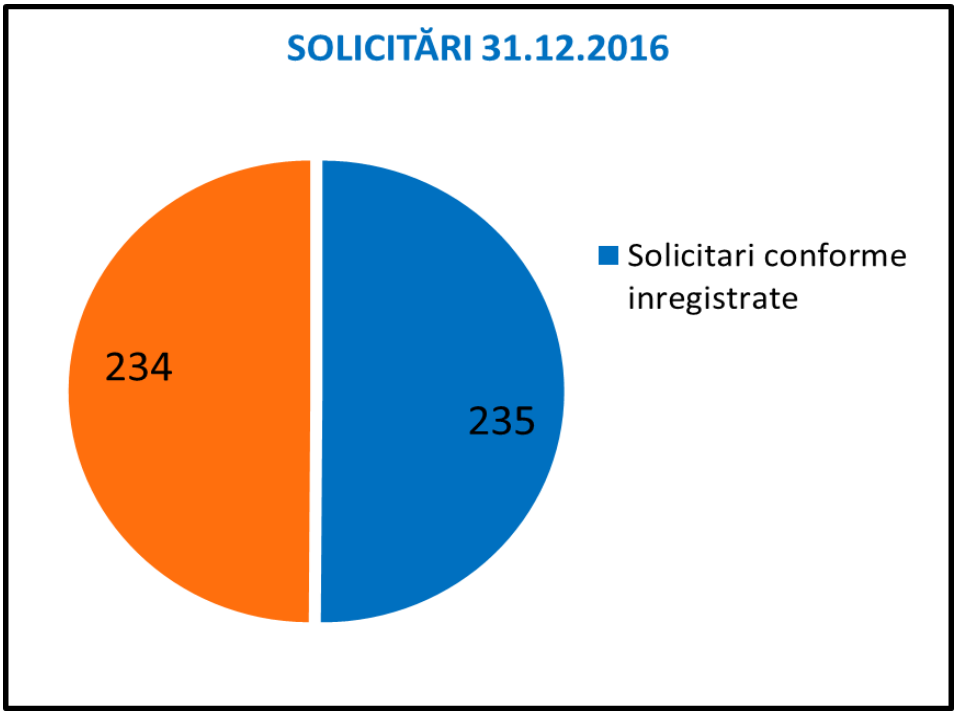
Clasificarea celor 46 de dosare gestionate prin procedura de conciliere:

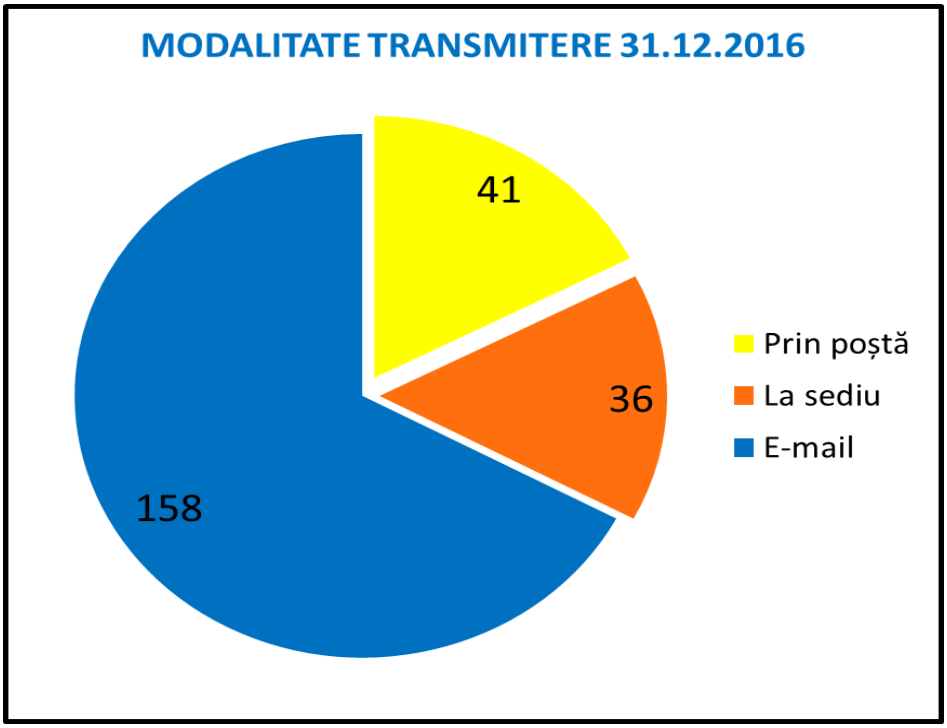
- 33 hotărâri/încheieri pronunțate;
- 2 dosare preliminare;
- 9 dosare în faza de discuții/ședințe cu părțile;
- 1 hotărâre de inadmisibilitate;
- 1dosar în care consumatorul s-a retras din procedură.

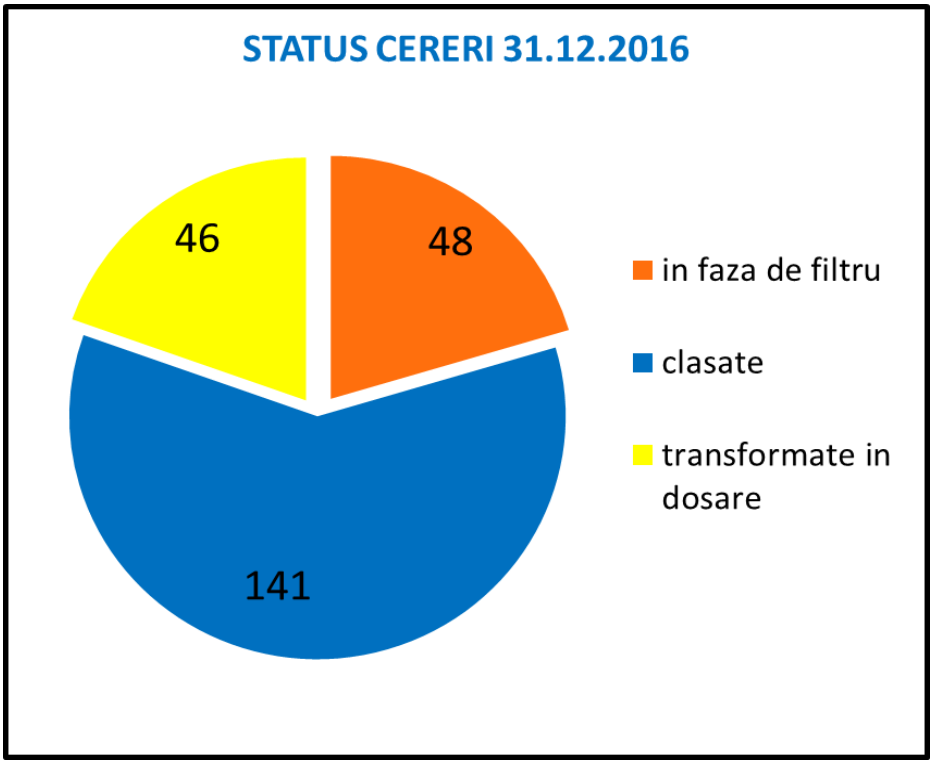
În ultima parte a anului 2016 au mai fost realizate următoarele proiecte:

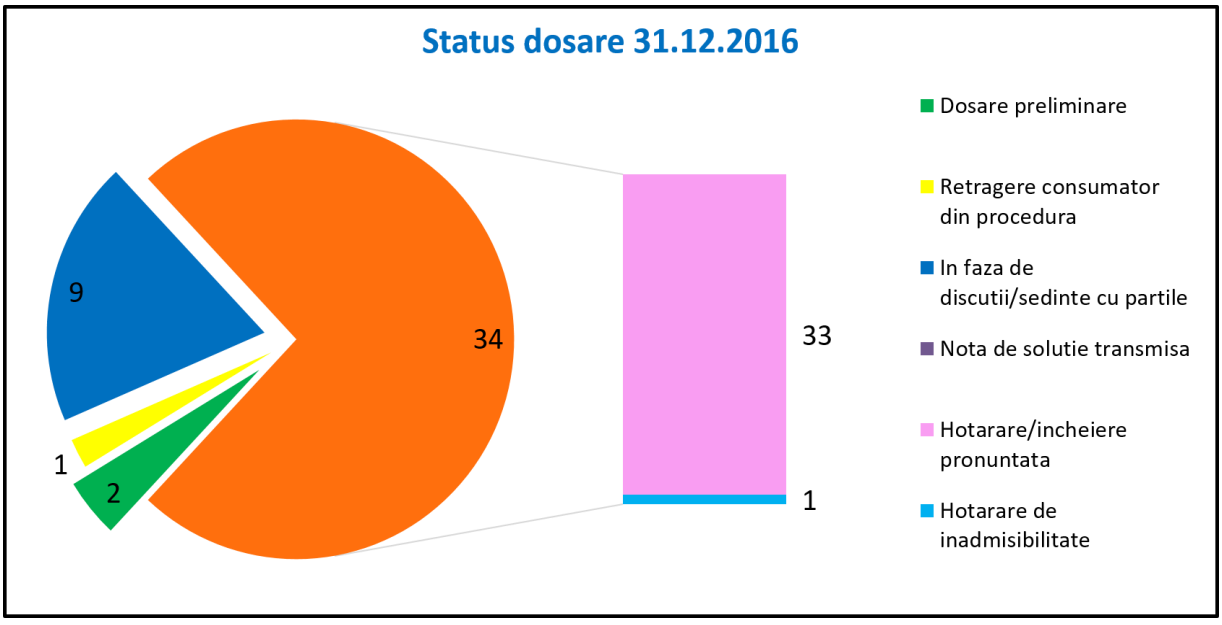
- lansarea versiunii îmbunătățite a site-ului CSALB, noua platformă facilitând accesul de pe dispozitivele mobile (telefoane, tablete) și oferind o interfață mult mai facilă/prietenoasă consumatorilor;
- organizarea unei întâlniri cu băncile comerciale și IFN-urile (și în T4);
- organizarea unei întâlniri cu asociațiile de consumatori din România (T4);
- organizarea unei conferințe de presă (T4);
- lansarea și actualizarea 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 unii consumatori care au apelat la serviciile CSALB, precum și declarații ale conciliatorilor și ale reprezentanților Centrului;
- participarea la conferința internațională dedicată metodelor de soluționare alternativă a litigiilor (Madrid, Noiembrie 2016).

Informații statistice/agregate la data de 31.12.2016 se regăsesc în graficele de mai jos:

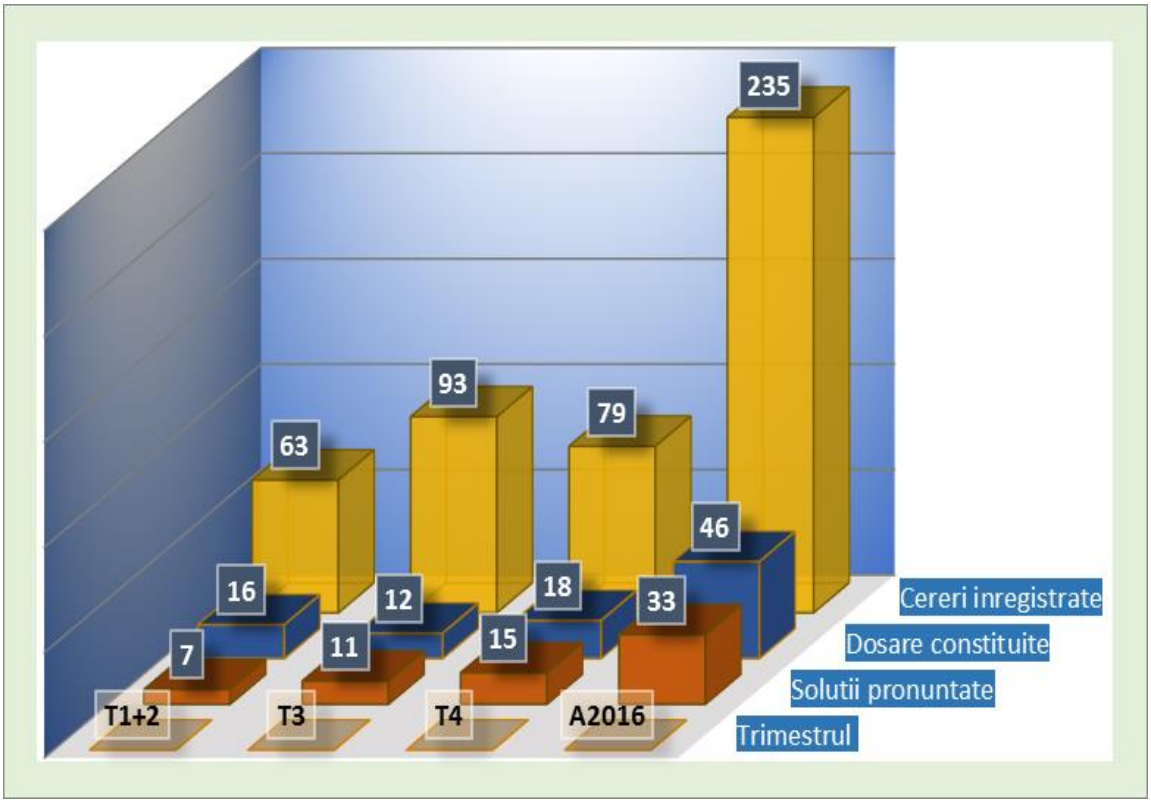





STATUS CERERI 31.12.2016
46
48
141
in faza de filtru
clasate
transformate in dosare


Status dosare 31.12.2016
9
34
1
2
33
1
Dosare preliminare
Retragere consumator din procedura
In faza de discutii/sedinte cu partile
Nota de solutie transmisa
Hotarare/incheiere pronuntata
Hotarare de inadmisibilitate

Situația cererilor conforme înregistrate + a dosarelor constituite + a soluțiilor pronunțate în anul 2016 (trimestrial)



CONCLUZII:

- **Eforturile CSALB au fost concentrate, în ultima perioadă a anului 2016, către**:
  - dialogul susținut cu comercianții, asociațiile de consumatori și presa, pentru a identifica cele mai eficiente metode/căi care pot conduce la mărirea gradului de conștientizare (de către consumatori) referitor la existența Centrului și la posibilitatea de accesare a serviciilor gratuite ale acestuia;
  - creșterea vizibilității în spațiul online, prin reconstrucția site-ului www.csalb.ro, astfel încât interfața cu consumatorul să fie mult mai facilă, mai prietenoasă;
- Este necesar să se stabilească și să se pună în practică tehnici moderne de comunicare și publicitate non-comercială, pentru **atragerea interesului consumatorilor** și realizarea unui climat favorabil la nivelul asociațiilor de consumatori;
- **Comercianții trebuie să sprijine această activitate** care poate prelua cât mai mult din activitatea litigioasă a acestora cu consumatorii (în cadrul CSALB, negocierile și deciziile conciliatorilor sunt confidențiale, evitându-se astfel riscul reputațional/de imagine pentru comercianți etc.);

- **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);
- **S-a constatat** preferința pentru **procedura cu soluție propusă**.

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;
- Anunțuri de interes în secțiunea ”Cariere”;
- Informații diverse, utile pentru consumatori și comercianți.