Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

RAPORT TRIMESTRIAL AL CSALB

31.03.2017

În primele 3 luni ale anului 2017 (T1) au fost înregistrate:

- 2.660 (aproximativ) de solicitări telefonice adresate de către consumatori;
- 237 de solicitări scrise:
  - 96 dintre solicitările scrise au fost conforme;
  - 139 au fost întrebări sau solicitări de informații diverse/generale la care Secretariatul de Procedură a răspuns în scris;
  - 2 cereri neconforme.

Modalitatea de transmitere a cererilor conforme/T1 2017:

- 60 au fost transmise via e-mail;
- 23 au fost aduse și înregistrate de consumatori la sediul CSALB;
- 13 au fost trimise de consumatori prin poștă.

Clasificarea celor 96 de cereri conforme/T1:

- 13 transformate în dosare;
- 25 în faza de filtru (verificarea completitudinii documentației, solicitare de informații si acte doveditoare);
- 58 clasate;
- *mai exista în lucru încă 7 dosare aflate acum în diverse stadii de soluționare (altele decât cele 13 precizate mai sus) și care:*
  - *s-au constituit în anul 2016 și continuă în 2017 (1 dosar);*
  - *s-au constituit în anul 2017, dar provin din cereri înregistrate în anul 2016 (6 dosare).*

Clasificarea celor 19 dosare gestionate prin procedura de conciliere (1 dosar din 2016 și 19 constituite în 2017, dintre care două au fost conexate):

- 3 hotărâri/încheieri pronunțate;
- 2 dosare preliminare;
- 12 dosare în faza de discuții/ședințe cu părțile (un dosar provine din două dosare/2017 care au fost conexate);
- 1 hotărâre de inadmisibilitate;
- 1 dosar în care comerciantul s-a retras din procedură.

NOTĂ:

Interesul și nivelul de conștientizare al consumatorilor în raport cu CSALB au crescut față de anul trecut. Rezultatele sunt cu aproximativ 50% mai bune, conform cifrelor comparate:

În 10 luni de activitate în 2016 (martie – decembrie) s-au înregistrat:

- 235 de cereri conforme – 23,5 cereri pe lună;
- 46 dosare – 4,6 dosare pe lună;
- 26 solicitări neconforme – 2,6/lună.

În primele trei luni din 2017 s-au înregistrat:

- 96 cereri – 32 de cereri pe lună;
- 19 dosare – 6,33 de dosare pe lună;
- 2 cereri neconforme – 0,66/lună.

Cererile consumatorilor se înscriu în următoarea tipologie de solicitări:

- restituirea comisionului de risc perceput pentru un credit;
- rescadențarea/reeșalonarea 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);
- nerespectarea condițiilor contractuale de către comercianți, ceea ce a condus la declararea creditului ca fiind scadent anticipat;
- 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.

Principalele motive de clasare a unor cereri conforme invocate de comercianți:

- există un dosar pe rolul instanței/hotărâre judecătorească definitivă;
- se încearcă soluționarea amiabilă directă între consumator și comerciant;
- s-au făcut mai multe oferte, toate refuzate de consumator (înainte să se adreseze CSALB);
- contractul este în acord cu dispozițiile legale (apreciază comerciantul);
- 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 (creanțe cesionate);
- solicitare lipsită de temei (apreciază comerciantul);
- s-au depus deja toate eforturile de soluționare (apreciază comerciantul);
- consumatorul beneficiază deja de condiții avantajoase de creditare, iar dobânda este la un nivel sub nivelul la care banca creditează în acest moment;
- creditele prima casă nu se pot refinanța, nu se pot modifica dobânda și moneda;
- imobilul adus în garanție nu îndeplinește condițiile cerute de comerciant;
- au trecut mai multe de 90 zile de la data depunerii cererii, iar consumatorul nu a completat cererea cu datele/documentele necesare.

CONCLUZII:

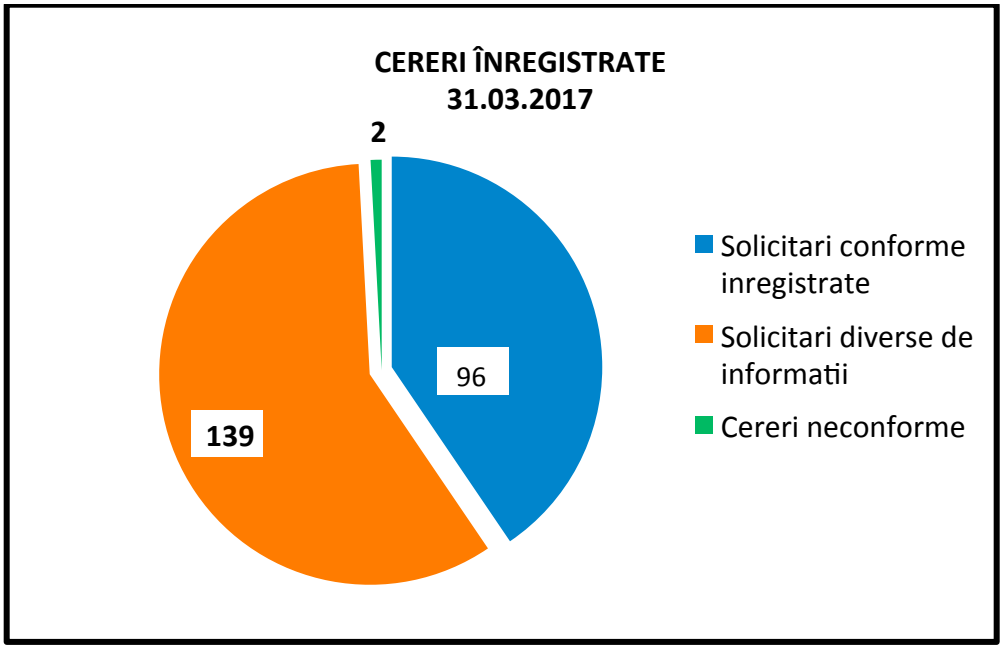
- Eforturile CSALB continuă în direcția comunicării pe toate căile posibile a mesajului de interes public. În acest sens:
  - am creat un spot video noncomercial care este difuzat acum de televiziunea națională (TVR);
  - radioul public (RRA) și RATB și-au exprimat disponibilitatea de a susține campania noastră de informare a consumatorilor cu privire la serviciile gratuite de care pot beneficia la CSALB în relația cu băncile comerciale și IFN-urile;
  - suntem în discuții avansate și cu o serie de televiziuni comerciale și cu site-urile cu trafic mare, pentru a face vizibil clipul video;
  - am realizat acțiuni comune cu asociațiile de protecție a consumatorilor (Liga Habitat, Federația Asociațiilor de Proprietari Brașov), pentru a face cunoscute activitatea și rezultatele CSALB, participand la acțiuni/conferințe atât în București, cât și în alte orașe (Brașov: 17.03. Constanța: 06.04.);
  - Președintele Colegiului de Coordonare al CSALB a participat la diverse emisiuni TV de profil, promovând activitatea Centrului și explicând mecanismele de funcționare ale CSALB, precum și avantajele accesării serviciilor acestui Centru;
  - pasul următor constă în demersurile ce vor fi întreprinse pentru a ajunge la primăriile din București și din celelalte orașe mari din țară, în mijloacele de transport public din provincie, la Metrou, în trenurile CFR sau ale operatorilor privați.

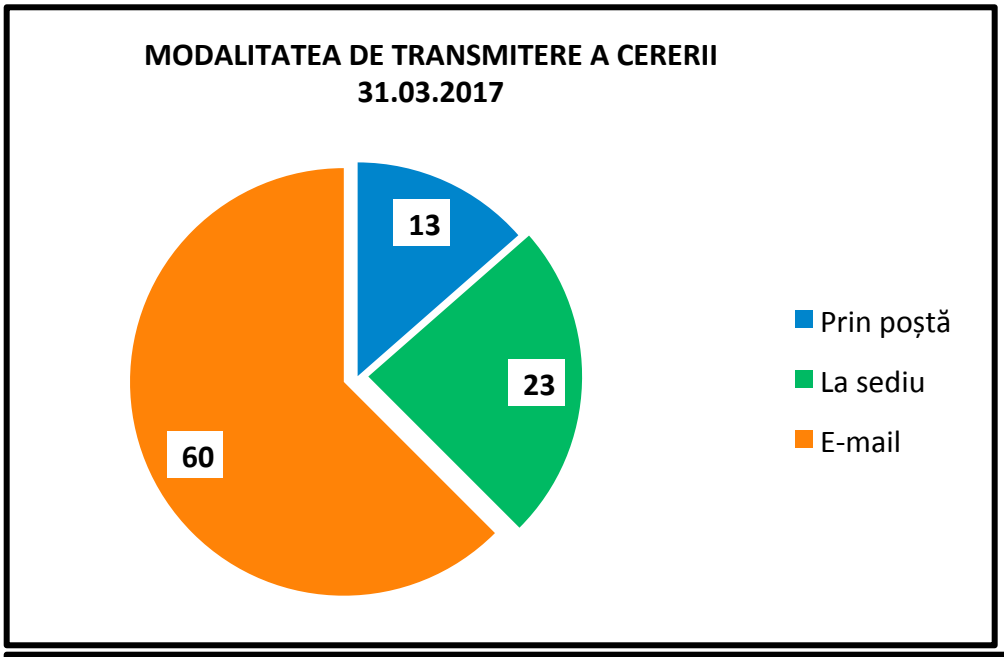
- Comercianții au fost implicați în promovarea acestei activități care poate prelua cât mai mult din activitatea lor litigioasă în raport cu consumatorii (în cadrul CSALB, negocierile și deciziile conciliatorilor sunt confidențiale, evitându-se astfel riscul reputațional/de imagine pentru comercianți etc.):
  - am solicitat băncilor să posteze clipul de promovare al CSALB pe site-urile proprii, precum și să dispună rularea acestui clip pe canalele interne de televiziune (în agenții).

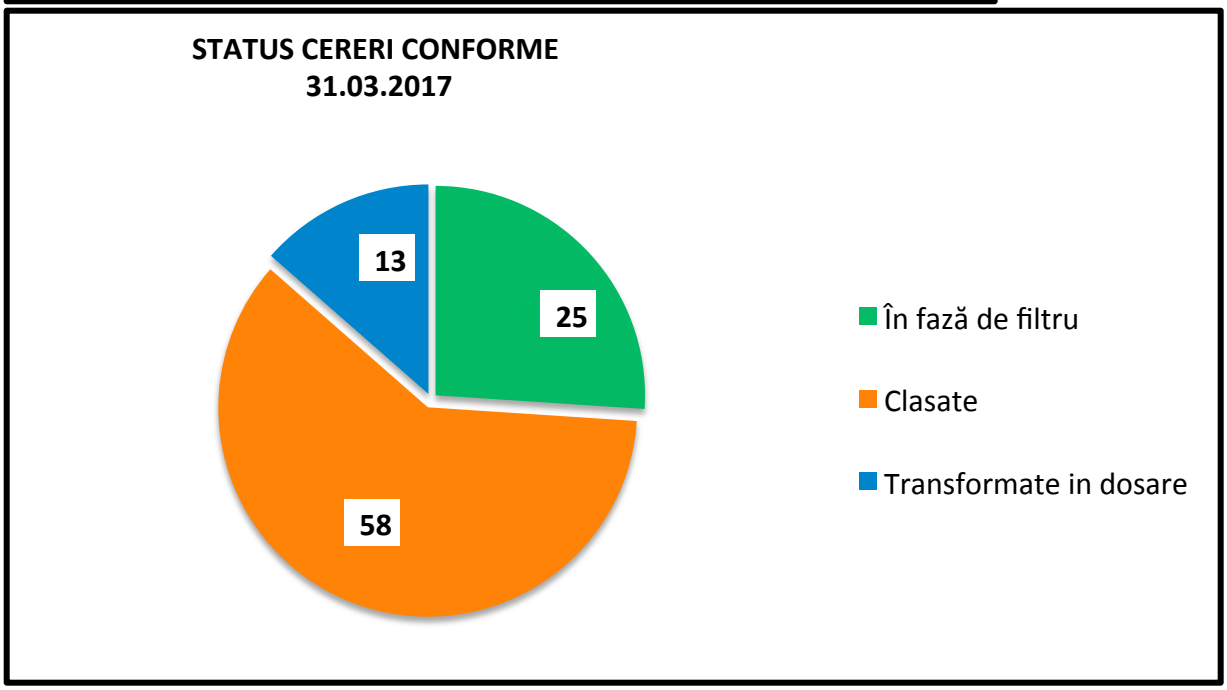
- Se menține o anumită reticență, atât a consumatorilor în a apela la procedurile alternative de soluționare a litigiilor, cât și a comercianților care refuză soluționarea diferendelor prin intermediul CSALB. Totodată, s-a constatat că atât comercianții,

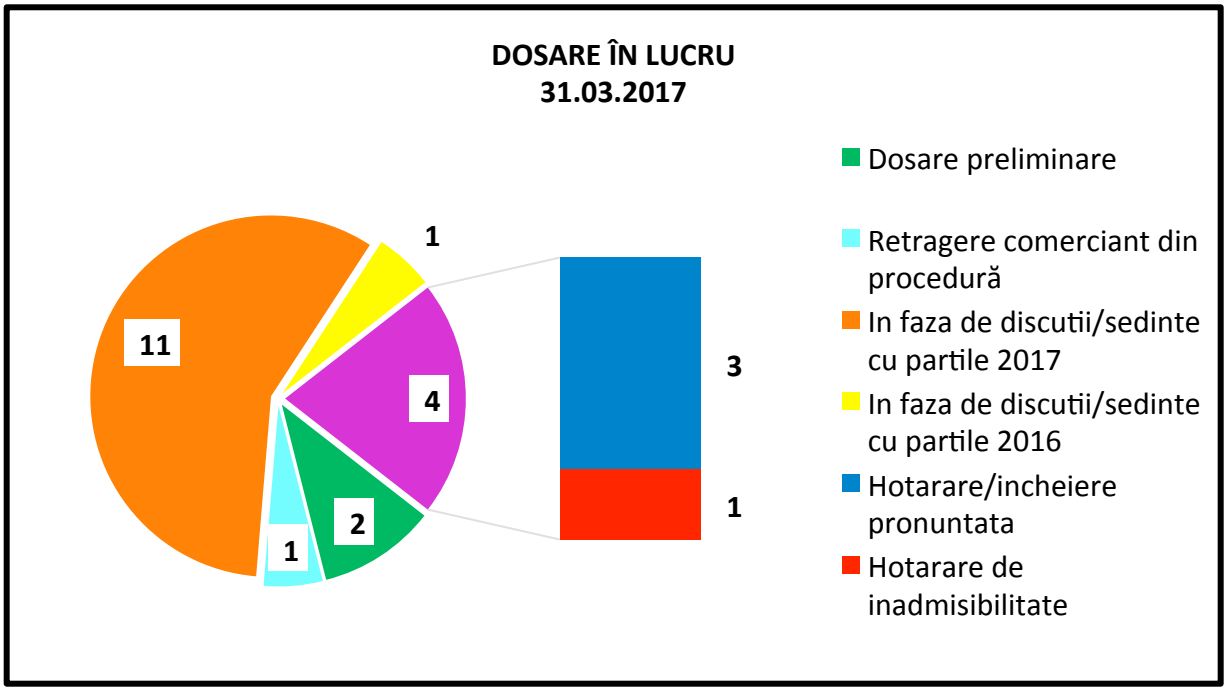
cât și consumatorii preferă procedura cu soluție propusă/concilierea, iar nu pe cea cu soluție impusă/arbitrajul.

Informații statistice:




MODALITATEA DE TRANSMITERE A CERERII
31.03.2017
13
23
60
Prin poștă
La sediu
E-mail


STATUS CERERI CONFORME
31.03.2017
13
25
58
În fază de filtru
Clasate
Transformate in dosare


DOSARE ÎN LUCRU
31.03.2017
11
1
4
2
1
3
1
Dosare preliminare
Retragere comerciant din procedură
In faza de discutii/sedinte cu partile 2017
In faza de discutii/sedinte cu partile 2016
Hotarare/incheiere pronuntata
Hotarare de inadmisibilitate