Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

Str. Sevastopol nr.24, Sector 1, cod poștal 10992, București
www.csalb.ro, office@csalb.ro, 021 9414
www.facebook.com/csalb.ro

Raport privind Soluționarea Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar 30.06.2017

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar a gestionat în prima jumătate de an, **162 de cereri** conforme primite de la cosumatorii care au reclamat un litigiu cu o bancă sau cu un IFN cu sediul în România, ca urmare a:

- 4.300 (aproximativ) de solicitări telefonice adresate de către consumatori;
- 416 solicitări scrise, din care:
  - 162 dintre solicitările scrise au fost conforme;
  - 246 au fost întrebări sau solicitări de informații diverse/generale;
  - 8 cereri neconforme.

Dintre cele 162 de cereri conforme:

- 38 dosare formate (4 dosare provin din cereri depuse la finalul anului trecut);
- 23 în faza de filtru (verificarea documentelor);
- 105 clasate;

Evidența celor 38 dosare gestionate prin procedura de conciliere:

- 22 dosare soluționate;
- 9 dosare în faza de discuții sau ședințe cu părțile;
- 5 dosare preliminare;
- 1 hotărâre de inadmisibilitate;
- 1 dosar în care comerciantul s-a retras din procedură.

Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

NOTĂ:

Interesul și nivelul de conștientizare ale consumatorilor față de CSALB au crescut față de anul trecut. Rezultatele sunt mai bune în primele 6 luni din 2017, față de întreg anul 2016, conform cifrelor comparate:

În 2016 (martie – decembrie) s-au înregistrat:

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

În 2017 (ianuarie – iunie) s-au înregistrat:

- 162 cereri – 27 de cereri pe lună;
- 38 dosare – 6,33 de dosare pe lună;
- 8 cereri neconforme – 1,33/lună.

Exemple de cazuri soluționate în acest an:

- ❑ Credit de nevoi personale în euro (soluționat în 8 zile)
  - eliminarea comisionului de administrare (56 euro/lună;
  - banca a returnat 1.800 de euro;
  - consumatorul a plătit creditul în avans.

- ❑ CREDIT ipotecar + credit nevoi personale cu ipotecă în EURO
  - reducerea dobânzii de la 9,5% la 3,5% pe an la ambele credite;
  - eliminarea comisionului de administrare;
  - reducerea soldului cu 7.000 de euro;
  - rata lunară a scazut de la 700 de euro la 310 euro;

- ❑ Credit ipotecar în EURO
  - eliminarea comisionului de risc (90 de euro/lună);
  - 3.000 de euro restituiți;
  - rata lunară a scăzut de la 350 euro la 260 euro;

- ❑ Credit ipotecar în EURO – caz soluționat online
  - dobânda a scazut de la 9,75% pe an la 5,75% pe an
  - rata a scăzut de la 207 euro la 95 de euro;
  - soldul creditului a fost redus cu 3.100 de euro.

Cererile consumatorilor se înscriu în următoarea tipologie de solicitări:

- returnarea comisionului de administrare, de risc, de monitorizare ori a altor categorii de comisioane;
- rescadențarea/reeșalonarea creditului cu diminuarea ratei lunare;

- restituirea sumei ce a rezultat din mărirea marjei dobânzilor în mod excesiv, în accepțiunea consumatorilor;
- 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:

- comercianții nu aparțin categoriei celor a căror activitate este reglementată de BNR, conform prevederilor OG nr.38/2015 (creanțe cesionate);
- petenții nu sunt consumatori conform definiției date de OG nr.21/1992;
- comerciantul refuză soluționarea prin proceduri SAL, motivele fiind:
    - existența unui dosar în instanța de judecată unde se asteaptă o soluție/hotărâre judecătorească definitivă;
    - contractul este în acord cu dispozițiile legale (apreciază comerciantul);
    - se încearcă soluționarea amiabilă directă între consumator și comerciant;
    - s-au făcut mai multe oferte, toate refuzate de consumator (înainte să se adreseze CSALB);
    - au fost inițiate procedurile de executarea silită;
- nemotivat.

Despre CSALB:

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar este o entitate independentă, apolitică, non profit, de interes public, înființată prin Ordonanța Guvernului nr. 38/2015. Scopul CSALB este de a administra infrastructura necesară soluționării alternative a litigiilor dintre consumatori și instituțiile financiar-bancare în mod echilibrat, rezonabil, rapid și în afara instanței, prin colaborare cu experți în domeniul financiar-bancar (conciliatori) care, în funcție de procedura aleasă de părți, pot propune pot identifica o soluție de rezolvare amiabilă a litigiului.