



Centrul de soluționare alternativă  
a litigiilor în domeniul bancar

## **Raport privind Soluționarea Alternativă a Litigiilor**

### **în domeniul Bancar**

**30.06.2017**

Începând cu jumătatea anului trecut, CSALB a prezentat activitatea sa, la finele fiecărui trimestru. Astfel, până în prezent, au fost întocmite și postate pe site-ul nostru rapoartele aferente trimestrelor finalizate la datele de: 30.06.2016, 30.09.2016, 31.12.2016 (raportul anual), precum și la data de 31.03.2017.

#### **În primele 6 luni ale anului 2017 au fost înregistrate:**

- 4.300 (aproximativ) de solicitări telefonice adresate de către consumatori;
- 416 solicitări scrise:
  - 162 dintre solicitările scrise au fost conforme;
  - 246 au fost întrebări sau solicitări de informații diverse/generale la care Secretariatul de Procedură a răspuns în scris;
  - 8 cereri neconforme.

#### **Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:**

- 108 au fost transmise via e-mail;
- 29 au fost aduse și înregistrate de consumatori la sediul CSALB;
- 25 au fost trimise de consumatori prin poștă.

#### **Clasificarea celor 162 de cereri conforme:**

- 39 transformate în dosare (2 dosare au fost conexe; 5 dosare formate în acest an provin din cereri înregistrate la finalul anului trecut);
- 23 în faza de filtru (verificarea documentelor);
- 105 clasate;



**Centrul de soluționare alternativă  
a litigiilor în domeniul bancar**

**Evidența celor 38 dosare gestionate prin procedura de conciliere:**

- 15 hotărâri pronunțate;
- 7 încheieri pronunțate;
- 5 dosare preliminare;
- 9 dosare în faza de discuții/ședințe cu părțile;
- 1 hotărâre de inadmisibilitate;
- 1 dosar în care comerciantul s-a retras din procedură.

**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 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 șase luni din 2017 s-au înregistrat:

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



## Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

- 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:**

- 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 așteaptă o soluție/hotărâre judecătorească definitivă;
  - s-au depus deja toate eforturile de soluționare (apreciază comerciantul);
  - 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;
  - lipsa de fond a solicitării consumatorului (apreciază comerciantul);
- nemotivat.

### **ACTIUNI ÎNTREPRINSE:**

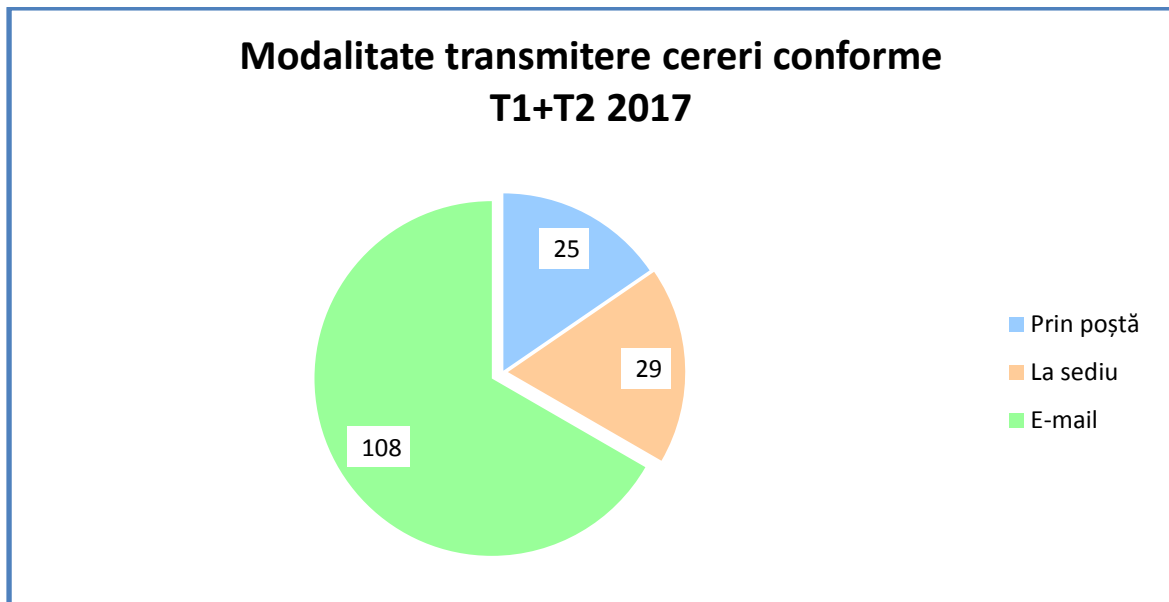
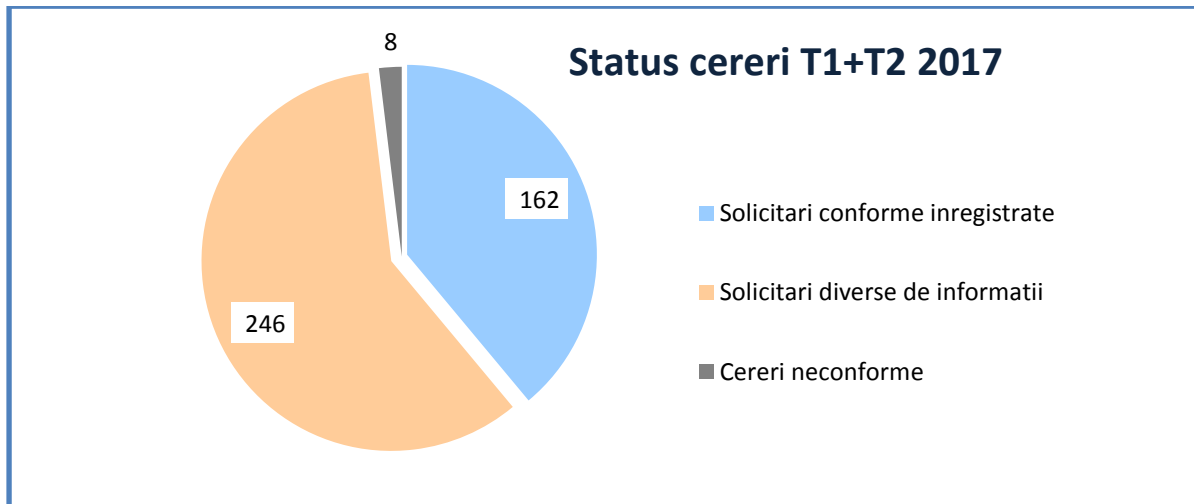
- Eforturile CSALB continuă în direcția informării consumatorilor de servicii financiar-bancare și nebankare:
  - comunicare pe canale media și de socializare;
  - interviuri la TV cu conciliatorii și/sau consumatorii, precum și cu Președintele Colegiului de Coordonare, preluate în știri sau reportaje video difuzate în jurnalele TV sau în emisiuni specializate;
  - participarea la emisiuni TV economice;
  - postări pe pagina de Facebook;
  - canal dedicat YouTube.
- Am realizat acțiuni comune cu partenerii noștri, inclusiv cu asociațiile de protecție a consumatorilor (Liga Habitat, Casa Plus), pentru a face cunoscută activitatea de soluționare alternativă, participând la acțiuni/conferințe:
  - 24 februarie, București – Conferința de la Palatul Parlamentului/Comisia Juridică, de Disciplină și Imunități: împreună cu entitatea SAL – FIN din cadrul ASF și CASAL;



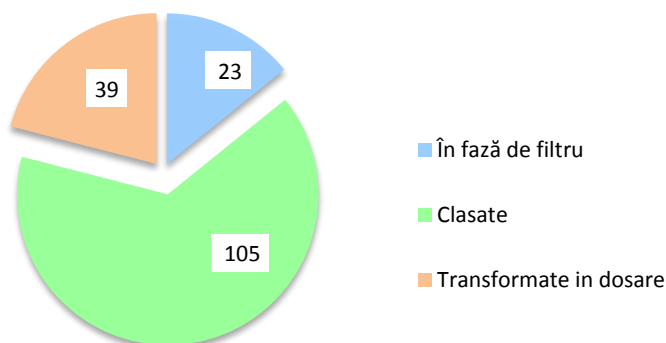
## Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

- 9 martie, București – întâlnire organizată cu membrii asociațiilor de proprietari din capitală;
- 17 martie, Brașov – întâlnire organizată cu membrii asociațiilor de proprietari din Brașov, în Aula Universității Transilvania;
- 6 aprilie, Constanța – întâlnire organizată cu membrii asociațiilor de proprietari, la sediul Prefecturii;
- 12 mai, Târgu Mureș – Conferința anuală a tuturor organizațiilor de proprietari din România.
- Alte acțiuni de promovare a CSALB:
  - În data de 23 mai, la Cluj – Napoca, CSALB a participat la Seminarul Academica BNR, organizat de BNR în colaborare cu Universitatea Babeș Bolyai;
  - În luna mai 2017, a fost desfășurată campania de promovare a Centrului pe mijloacele de transport în comun, în București: au fost colantate 5 autobuze RATB pe liniile 104, 335, 232, 282, 137, timp de o lună;
  - S-a urmărit în continuare încheierea de parteneriate (protocoale de colaborare) cu diferite instituții precum: TVR, Sal-Fin/ASF, Liga Habitat, Casa Plus, CASAL, Finzoom.ro, AURSF;
  - S-au distribuit pliante direct în cutiile poștale din blocuri, în anumite zone din București;
- Au fost organizate întâlniri de lucru cu conciliatorii (28 martie; 3 și 4 mai 2017) în cadrul procesului de actualizare/revizuire a Regulamentului Secretariatului de Procedură și a procedurilor SAL, pe măsura desfășurării activității de soluționare amiabilă a litigiilor;
- 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): majoritatea băncilor au procedat în acest sens.
- În lunile următoare vor fi realizate demersuri pentru a ajunge nu doar la consumatorii din București, ci și la cei din celelalte orașe mari din țară, în trenurile CFR sau ale operatorilor privați, în zonele de așteptare de la Metrou și aeroporturi unde se regăsesc monitoare TV.
- Se observă că se menține preferința atât a comercianților, cât și a consumatorilor pentru procedura cu soluție propusă/concilierea.

## Informații statistice T1+T2 2017:



## Status cereri conforme T1+T2 2017



## Status dosare gestionate T1+T2 2017

