

Raport privind soluționarea alternativă
a litigiilor în domeniul bancar
la data de 30.09.2017

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB) este o entitate juridică autonomă, neguvernamentală, apolitică, fără scop lucrativ, de interes public, cu personalitate juridică, înființată în baza Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, ce transpune la nivel național Directiva 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE.

În primele 9 luni ale anului 2017 au fost înregistrate:

- 5.300 (aproximativ) de solicitări telefonice adresate de către consumatori;
- 662 solicitări scrise:
 - 267 dintre solicitările scrise au fost conforme;
 - 381 au fost întrebări sau solicitări de informații diverse/generale la care Secretariatul de Procedură a răspuns în scris;
 - 14 cereri neconforme.

Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:

- 184 au fost transmise via e-mail;
- 46 au fost aduse și înregistrate de consumatori la sediul CSALB;
- 37 au fost trimise de consumatori prin poștă.

Clasificarea celor 267 de cereri conforme:

- 73 transformate în dosare (4 dosare conexe în 2 dosare);
- 47 în faza de filtru (verificarea documentelor);
- 147 clasate;

Evidența celor 73 dosare gestionate prin procedura de conciliere (71 dosare în urma celor două conexări):

- 25 hotărâri pronunțate;
- 15 încheieri pronunțate (2 dosare conexate);
- 7 note de soluție transmise;
- 7 dosare preliminare;
- 14 dosare în faza de discuții/ședințe cu părțile (2 dosare conexate);
- 2 hotărâri de inadmisibilitate;
- 1 dosar în care comerciantul s-a retras din procedură.

Sursa de informare a consumatorilor cu privire la existența CSALB:

- Bănci 27% (contracte de credit, răspunsuri la reclamații, angajați din front office, site-ul băncii, pliante în agenții)
- ANPC 21%
- Cautare pe internet (Google, site CSALB) 8%
- Presă 7%
- Facebook 4%
- Cunoștințe/prieteni 4%
- Neprecizat 29%

NOTĂ:

Interesul și nivelul de conștientizare ale consumatorilor față de CSALB au crescut față de anul trecut. Rezultatele raportate la numărul de dosare în analiză sunt cu aproape 50% mai bune în primele 9 luni din 2017, față de întreg anul 2016, conform cifrelor comparate:

În anul 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 nouă luni din 2017 s-au înregistrat:

- 267 cereri – 30 de cereri pe lună;
- 73 dosare – 8,1 de dosare pe lună;
- 14 cereri neconforme – 1,5/lună.

Cererile consumatorilor se înscriu în următoarea tipologie de solicitări:

- eliminarea și restituirea comisionului de risc/administrare perceput pentru un credit;
- rescadențarea/reeșalonarea creditului cu diminuarea ratei lunare;
- scăderea dobânzii și restituirea sumei ce a rezultat din mărirea marjei dobânzilor în mod excesiv, în accepțiunea consumatorilor;
- reducerea marjei dobânzii, reducerea soldului și coversia creditelor din CHF în LEI;
- 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:

- 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.
- 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;

ACTIUNI ÎNTREPRINSE:

- Eforturile CSALB continuă în direcția informării consumatorilor de servicii financiar-bancare și nebancare:
 - Comunicate de presă cu frecvență săptămânală, bilunară sau lunară, în funcție de temele de interes și de noutăți. Toate comunicatele sunt postate pe site;
 - Comunicare pe canale media și de socializare;
 - Interviu 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, în presa online sau în presa scrisă;
 - Participarea la emisiuni TV economice;
 - Postări pe pagina de Facebook;
 - Canal dedicat YouTube;



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

- Video de prezentare CSALB difuzat pe ecranele TV din sucursalele băncilor comerciale și la Televiziunea Română, ca mesaj de interes public, în lunile martie – iunie 2017;
- 3 materiale video de informare – proiect lucrat în colaborare cu Piraeus Bank: materiale care vor fi utilizate pe platforma de e-learning a băncii/prin webinars, pentru informarea angajaților din sistemul bancar. Materialele video vor fi puse la dispoziția tuturor comercianților cărora CSALB se adresează.
- Acțiuni comune cu partenerii noștri 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;
 - 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;
 - 27 iulie, Craiova – întâlnire organizată cu membrii asociațiilor de proprietari;
 - 19 septembrie – Râmnicu Vâlcea, întâlnire organizată cu membrii asociațiilor de proprietari;
 - 6 octombrie, București - întâlnire organizată cu membrii asociațiilor de proprietari din capitală.
- 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 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;
 - Blogul TRASEPEMUNTE.RO a acceptat să pună gratuit sigla CSALB pe site.
 - Participări la conferințe de presă ca speaker:
 - Sinaia, 15 septembrie;
 - **București, 5 octombrie – conferință organizată de CSALB și Facultatea de Drept;**
 - București, 10 octombrie – conferință organizată de ICCR.
- Pe 5 octombrie a avut loc conferința noastră anuală, organizată de CSALB în colaborare cu Facultatea de Drept, cu tema “**Soluționarea alternativă a litigiilor din domeniul**

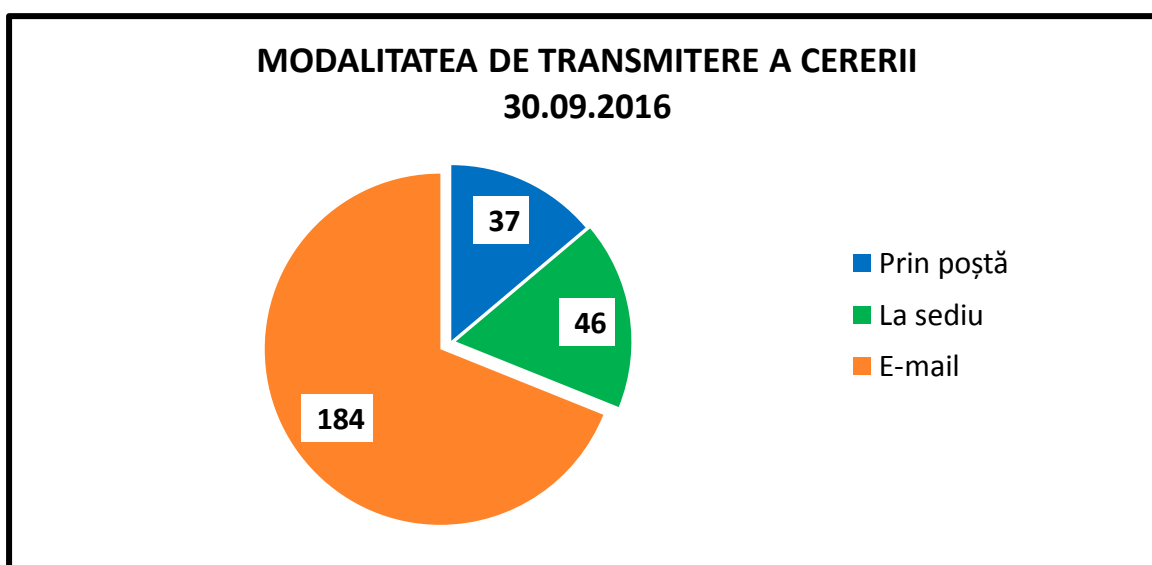
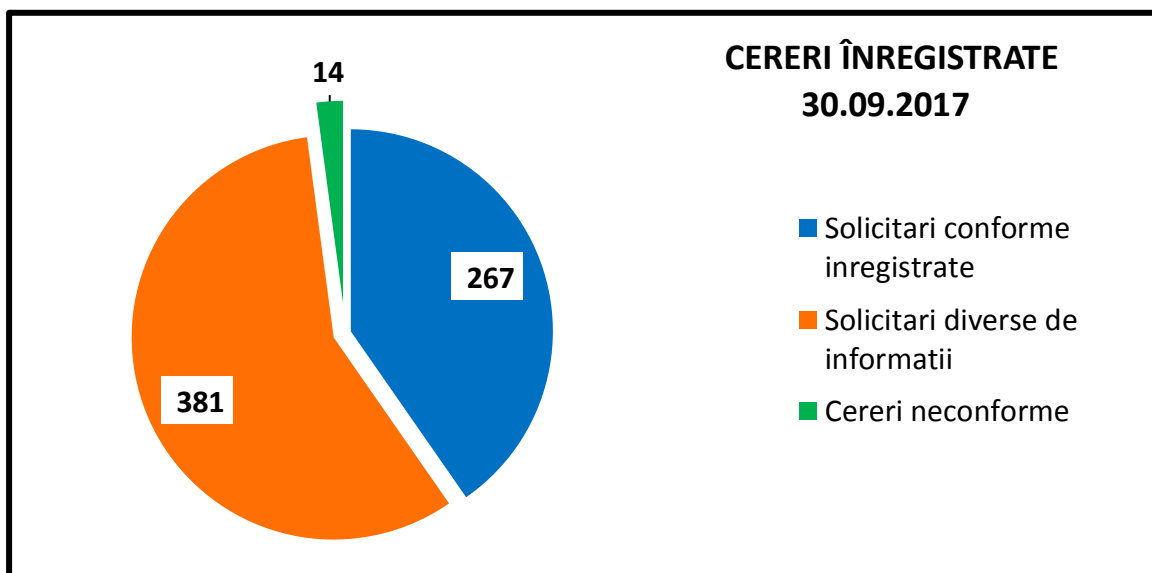


Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

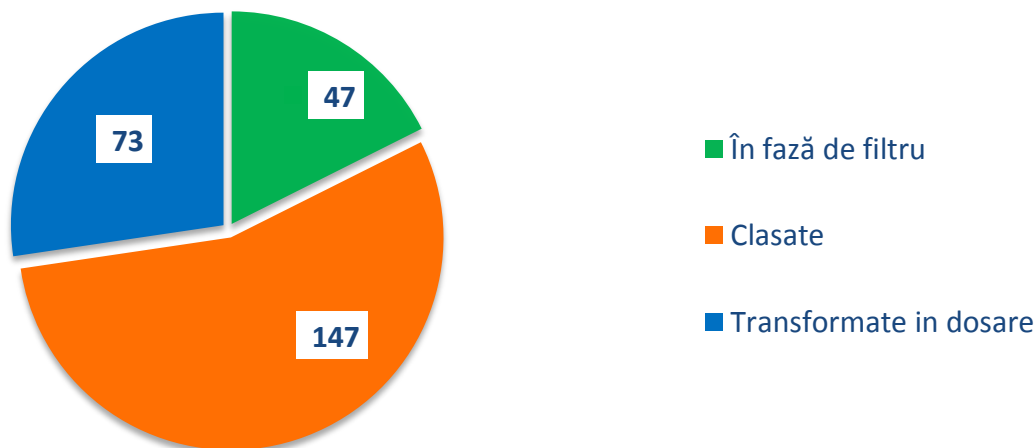
financiar-bancar”, unde key speaker a fost Guvernatorul BNR, domnul Mugur Isărescu, alături de alți 200 de invitați: Speakerii la această conferință au fost:

- Alexandru Păunescu, Director, Direcția Juridică, Banca Națională a României, Președintele Colegiului de Coordonare al CSALB;
 - Prof. univ. dr. Flavius-Antoniou Baias, Decanul Facultății de Drept, Universitatea București;
 - Prof. univ. dr. Valeriu Stoica, Facultatea de Drept, Universitatea București;
 - Prof. univ. dr. Traian Briciu, Facultatea de Drept, Universitatea București;
 - Nela Petrișor, judecător, Înalta Curte de Casație și Justiție;
 - Prof. univ. dr. Lucian BERCEA, Decanul Facultății de Drept, Universitatea de Vest din Timișoara;
 - Conf. univ. dr. Cristian Pîrvulescu, Decanul Facultății de Științe Politice, SNSPA.
-
- 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.
 - Avem în plan un Maraton de Informare CSALB - scurte prezentări despre activitatea CSALB direct în sediile companiilor, în fața angajaților, în București și, pe cât posibil, în țară, dar și în Universități (conform modelului de la Cluj).

Informații statistice T1+T2+T3 2017:



CERERI CONFORME 30.09.2016



DOSARE ÎN LUCRU 30.09.2017

