Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

30.01.2018

RAPORT DE ACTIVITATE

pentru

ANUL 2017

Conținut

1. CSALB – SCOP ȘI OBIECTIVE 2
2. ORGANIZAREA ȘI ADMINISTRAREA CSALB 2
   2.1 Activitatea administrativă a CSALB 3
      2.1.1. Activitatea Colegiului de Coordonare 3
      2.1.2. Activitatea de comunicare 3
   2.2 Activitatea operațională a CSALB 5
3. CONCLUZII ȘI PROPUNERI 5
4. Raport privind activitatea operațională de soluționare alternativă a litigiilor la data de 31.12.2017 7

Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

30.01.2018

1. CSALB – SCOP ŞI OBIECTIVE

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[1], 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[2].

Inițiativa înființării CSALB a rezultat ca urmare a dezbaterilor din cadrul grupului de lucru constituit din reprezentanți ai industriei de profil, ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului, ai Băncii Naționale a României și ai asociațiilor de consumatori, în contextul necesității de a transpune la nivel național prevederile Directivei 2013/11/UE. Din perspectiva relației consumator-bancă, soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) stabilește un cadru optim pentru dialogul dintre părți și facilitează derularea unor analize pertinente ale aspectelor sesizate de consumatori, pentru identificarea și eliminarea, după caz, a deficiențelor și practicilor incorecte din activitatea profesioniștilor. Beneficiile consumatorului sunt certe și rezultă din caracteristicile de bază ale procedurilor SAL, și anume: procedura se declanșează la inițiativa consumatorului, este gratuită pentru acesta și durează maxim 90 de zile.

Scopul înființării CSALB este acela de administrare a platformei de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul financiar-bancar, astfel încât să fie garantat faptul că reclamațiile cu privire la bănci/IFN-uri pot fi prezentate de către consumatori, în mod voluntar, unor entități, conciliatorii, care aplică proceduri de soluționare alternativă a litigiilor, gratuite, independente, imparțiale, transparente, rapide și echitabile. Pentru a garanta independența și imparțialitatea soluționării litigiilor, activitatea de organizare și administrare a CSALB este separată de activitatea de soluționare a litigiilor. Astfel, Secretariatul de Procedură preia cererile consumatorilor, ține legătura cu toți comercianții și îndeplinește toate atribuțiile necesare procesării dosarelor constituite. Conciliatorii, colaboratori ai Centrului (nu angajați), sunt singurele persoane responsabile de soluționarea litigiilor. Aceștia au o experiență relevantă în domeniul financiar-bancar (minimum 10 ani de vechime) și sunt aleși în mod aleatoriu pentru soluționarea fiecărui dosar. Lista Conciliatorilor este disponibilă pe site-ul web www.csalb.ro.

2. ORGANIZAREA ŞI ADMINISTRAREA CSALB

A. activitatea administrativă – organizarea și funcționarea CSALB ca entitate juridică;

B. activitatea operațională – organizarea și desfășurarea activității de soluționare alternativă a litigiilor.

[1] MO, Partea I nr. 654 din 28 august 2015.
[2] JO, L165/63 din 18.06.2013.

30.01.2018

2.1 Activitatea administrativă a CSALB

2.1.1. Activitatea Colegiului de Coordonare

Activitatea CSALB este coordonată de un Colegiu de coordonare. Componența Colegiului a fost stabilită astfel încât ambele părți în litigiu să fie reprezentate în mod egal și pentru a spori credibilitatea construcției. Astfel, membrii Colegiului sunt desemnați de Autoritatea Naţională pentru Protecţia Consumatorilor, Banca Națională a României, Asociația Română a Băncilor și asociaţiile de consumatori, iar un membru este independent, ales de ceilalți patru.

Membrii Colegiului aprobă politica și strategia necesare desfășurării activității CSALB și sunt independenți în luarea deciziilor. Aceștia nu sunt implicați în examinarea și soluționarea litigiilor. Sarcina lor principală este să se asigure că CSALB are suficiente resurse pentru a-și desfășura activitatea în mod eficient și independent. De asemenea, Colegiul aprobă procedurile SAL și criteriile de selecție a persoanelor responsabile cu soluționarea litigiilor.

Colegiul de Coordonare a desfășurat următoarea activitate (repere majore în 2017):

- completarea Corpului Conciliatorilor prin activarea pe site-ul CSALB a anunțului de recrutare și prin organizarea de interviuri cu persoanele care au transmis candidaturile și care au corespuns profilului profesional căutat;
- dezvoltarea activității de comunicare prin diverse mijloace, inclusiv prin organizarea conferinței anuale a CSALB;
- încheierea de parteneriate cu anumite instituții/ entități/ asociații, în vederea promovării imaginii și activității CSALB, precum și pentru realizarea de activități de educare financiară a consumatorilor;
- revizuirea Regulamentului Secretariatului de Procedură și a convențiilor de colaborare cu conciliatorii;
- stabilirea auditorului pentru anul 2017;
- estimarea execuției bugetare pentru anul 2017 și analiza proiectului de buget pentru anul 2018;
- continuarea desfășurării adecvate a proiectului de realizare și implementare a aplicației IT furnizată de Kapsch;
- modificarea schemei de personal pentru a fi adaptată noilor cerințe legale referitoare la protecția datelor cu caracter personal, precum și pentru a răspunde evoluției activității CSALB din perspectiva complexității (domeniile IT și operațional).

2.1.2. Activitatea de comunicare

Activitatea de comunicare se realizează pe următoarele paliere:

- comunicarea cu băncile și IFN-urile (comercianții);

- comunicarea cu asociațiile de consumatori;
- organizarea de conferințe/mese rotunde/seminarii etc;
- comunicare pe canale media și de socializare (interviuri/emisiuni TV/radio/presa scrisa, online, pagină de Facebook, canal dedicat YouTube).

Organizarea de Conferințe/seminarii/mese rotunde/relația cu mass media:

Participări la conferințe ca speaker:

- 23 mai, la Cluj – Napoca, CSALB a participat la Seminarul Academica BNR, organizat de BNR în colaborare cu Universitatea Babeș Bolyai;
- Sinaia, 15 septembrie (FINMEDIA);
- București, 5 octombrie – conferință organizată de CSALB și Facultatea de Drept: *"Soluționarea alternativă a litigiilor din domeniul financiar-bancar"*.
- București, 10 octombrie – conferință organizată de ICCR.

Acțiuni comune cu partenerii, pentru a face cunoscută activitatea de soluționare alternativă:

- 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;
- 17 martie, Brașov – întâlnire organizată cu membrii asociațiilor de proprietari din Brașov;
- 6 aprilie, Constanța – întâlnire organizată cu membrii asociațiilor de proprietari;
- 12 mai, Târgu Mureș – Conferința anuală a organizațiilor de proprietari din România;
- 27 iulie, Craiova – întâlnire organizată cu membrii asociațiilor de proprietari;
- 19 septembrie, Râmnicu Vâlcea – întâlnire cu membrii asociațiilor de proprietari;
- 16 noiembrie, Ploiești – întâlnirea cu membrii asociațiilor de proprietari;
- 29 noiembrie, Brașov – întâlnire cu membrii asociațiilor de proprietari.

Reclamă și publicitate:

- S-a creat și produs un spot video publicitar care a fost difuzat de TVR ca mesaj de interes public, în intervalul martie - iunie.
- Luna mai 2017 – 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;
- S-au încheiat parteneriate sau protocoale de colaborare cu entități precum: TVR, Sal-Fin/ASF, Liga Habitat, Casa Plus, CASAL, Finzoom.ro, AURSF, Asociația 100% Românesc (tribunaconsumatorilor.ro);
- S-au distribuit pliante în cutiile poștale din blocuri, în anumite zone din București;
- Comunicate de presă în funcție de temele de interes și de noutăți. Toate comunicatele sunt postate pe site. Ele au generat aproximativ 200 de știri în toate mediile;
- Comunicare pe canale media și de socializare: postări pe Facebook, YouTube;

- Interviuri TV cu membrii Colegiului de Coordonare al CSALB, conciliatorii și consumatorii – preluate în știri sau reportaje video difuzate în jurnalele TV sau în emisiuni specializate, în presa online sau în presa scrisă;
- Advetoriale în reviste: Banking News, New Money;
- Participarea la emisiuni TV economice;
- Google AdWords;
- 3 materiale video - proiect finalizat în colaborare cu Piraeus Bank: materialele video sunt difuzate pe platforma de e-learning a multor bănci și sunt adresate angajaților.

2.2 Activitatea operațională a CSALB

Activitatea operațională se desfășoară separat de activitatea administrativă a CSALB, pe baza Procedurilor SAL adoptate de Colegiul CSALB (versiunile revizuite în data de 13.07.2016 și postate pe site-ul CSALB) și pe baza Regulamentului Secretariatului de procedură.

Activitatea se evidențiază și se gestionează în format electronic, manual. Începând cu anul 2018, ea va fi gestionată prin intermediul unei aplicații IT care va permite accesul online: verificarea documentelor depuse la dosar și stadiul procedurii din fiecare dosar.

Evidența activității operaționale a CSALB în anul 2017 este redată în raportul privind activitatea operațională de soluționare alternativă a litigiilor la data de 31.12.2017, raport care constituie anexa prezentului document.

3. CONCLUZII ȘI PROPUNERI

Activitatea desfășurată până în prezent în cadrul CSALB a relevat următoarele aspecte:

- necesitatea elevării gradului de conştientizare la nivelul consumatorilor, cu sprijinul comercianților, cu privire la avantajele accesării serviciilor CSALB;
- necesitatea determinării/convingerii consumatorilor și comercianților să opteze pentru metodele de soluționare alternativă a diferendelor prin negociere, iar nu pe cale contencioasă, în instanțele de judecată;
- este necesar să se stabilească și să se pună în practică tehnici sistematice/concertate de comunicare pentru atragerea interesului consumatorilor și realizarea unui climat favorabil în rândul consumatorilor;
- s-a constatat preferința ambelor părți pentru procedura cu soluție propusă/concilierea, față de procedura cu soluție impusă/arbitrajul;
- este necesar sprijinul Ministerului Economiei (autoritatea competentă) pentru realizarea unei colaborări transfrontaliere și înregistrarea CSALB pe platforma europeană online (ODR – Online Dispute Resolution) și la FIN-NET.

Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

30.01.2018

Pe SITE-ul www.csalb.ro sunt publicate 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/concilierea;
  - Procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții/arbitrajul;
- 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;
- Informații diverse, utile pentru consumatori și comercianți.

Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

30.01.2018

ANEXA

4. Raport privind activitatea operațională de soluționare alternativă a litigiilor la data de 31.12.2017

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar a demarat activitatea operațională de soluționare alternativă a litigiilor în data de 01.03.2016, când s-a înregistrat prima cerere de la un consumator.

În anul **2017**, au fost înregistrate **1.165 de solicitări scrise și peste 7.000 de solicitări telefonice** adresate de către consumatori:

- **505 dintre solicitările scrise au fost conforme**;
- 16 cereri au fost neconforme;
- 644 au fost solicitări diverse de informații (referitoare la procedurile SAL).

Distribuirea dosarelor complete către conciliatori se realizează aleatoriu, în funcție de disponibilitatea și gradul de încărcare ale fiecărui conciliator.

Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:

- **384 au fost transmise via e-mail** (modalitatea preferată de consumatori);
- 64 au fost trimise prin poștă;
- 57 au fost aduse și înregistrate de consumatori la sediul CSALB.

Cererile consumatorilor se înscriu în următoarea **tipologie de solicitări**:

- returnarea comisionului de administrare, a comisionului de monitorizare ori a altor categorii de comisioane care – în percepția consumatorilor – au fost reținute în mod nejustificat;
- rescadențarea creditului;
- diminuarea ratei lunare, în situațiile în care consumatorul apreciază că ratele lunare au fost mărite de comerciant în mod abuziv;
- 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 505 de cereri conforme:

- 214 transformate în dosare;
- 67 aflate în faza de filtru (la data de 31.12.2017);
- 224 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;
  - deoarece au fost inițiate procedurile de executare silită;
  - 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);
- au trecut mai multe de 90 zile de la data depunerii cererii, iar consumatorul nu a completat cererea cu datele/documentele necesare soluționării.

În **faza de filtru** (verificarea completitudinii documentației, solicitare de informații si acte doveditoare) se regăseau 67 de cereri (la data de 31.12.2017).

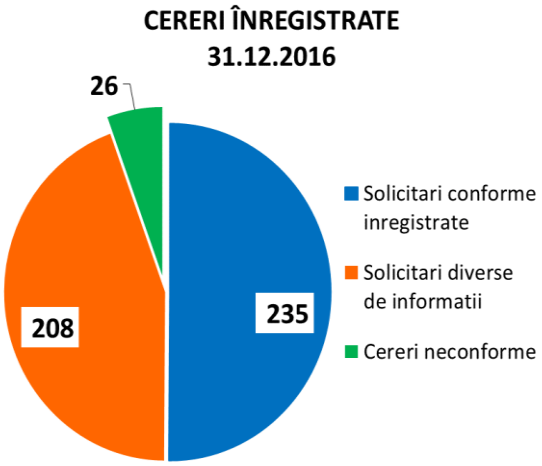
Clasificarea celor 214 dosare aflate în procedura cu soluție propusă (la data de 31.12.2017):

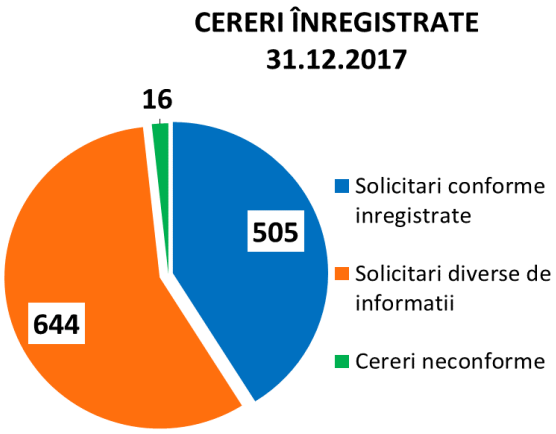
- 20 dosare preliminare;
- 48 dosare în fază de discuții cu părțile;
- **115 hotărâri;**
- 24 încheieri;
- 2 hotărâri de inadmisibilitate;
- 3 dosare în care o parte s-a retras din procedură;

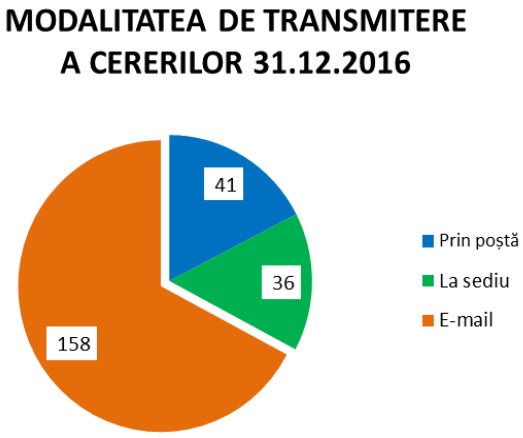
Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

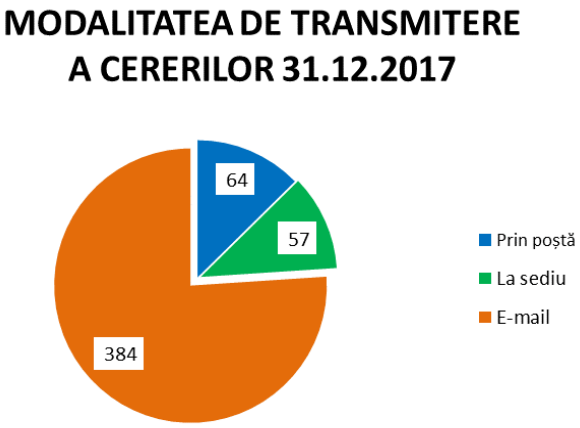
30.01.2018

Informații statistice la data de 31.12.2017 (comparativ cu situația înregistrată la data de 31.12.2016) se regăsesc în graficele de mai jos:





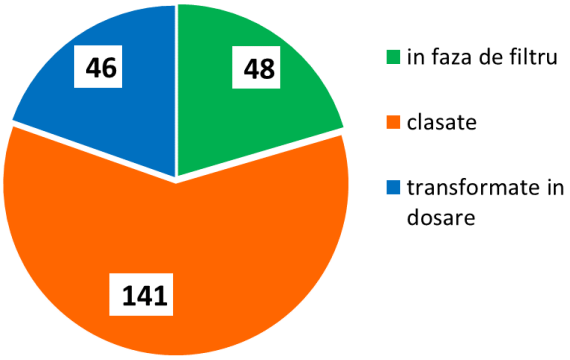




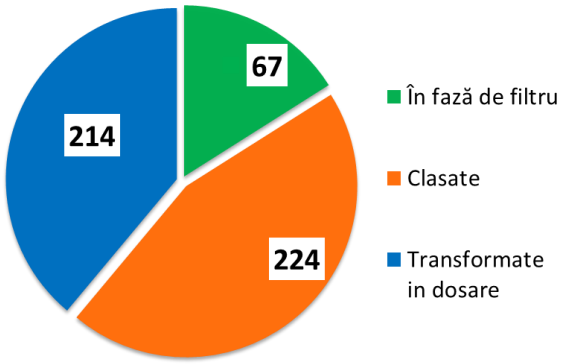
Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

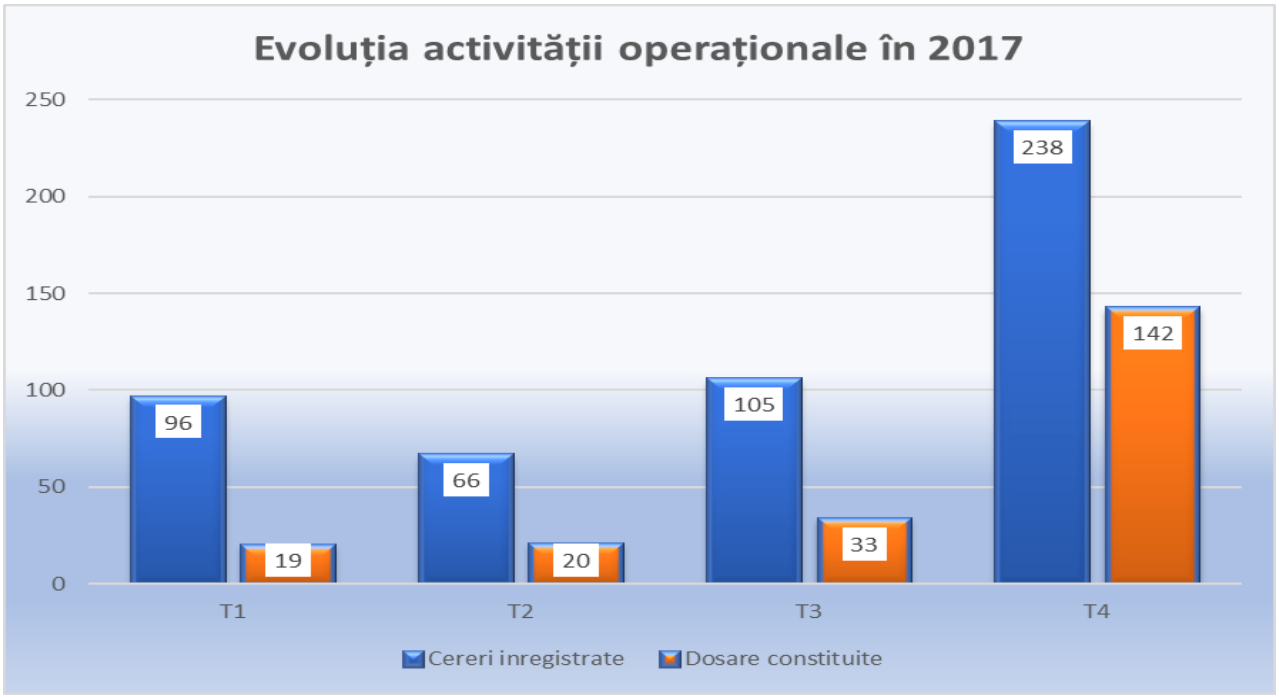
30.01.2018

CERERI CONFORME 31.12.2016

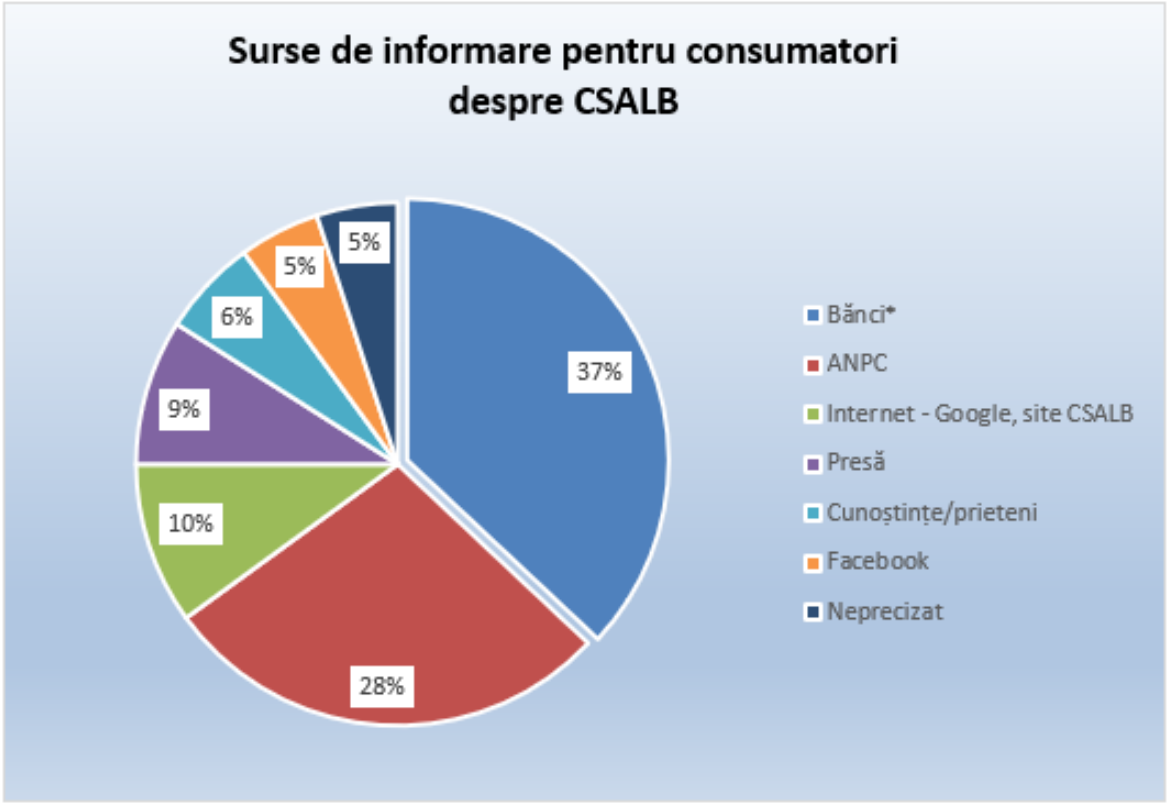


CERERI CONFORME 31.12.2017





30.01.2018



* ctr. de credit, răspunsuri la reclamații, angajați în front office, site-ul băncii, pliante în agenții;