Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

RAPORT
privind activitatea de
SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR
la data de 31.03.2018

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar a împlinit în martie 2018 doi ani de activitate operațională.

În primul trimestru din acest an au fost înregistrate:

- aprox. 1.000 de solicitări telefonice;
- 633 de solicitări scrise, dintre care:
  - 310 cereri conforme;
  - 17 cereri neconforme;
  - 306 solicitări diverse de informații.

Clasificarea celor 310 cereri conforme:

- 175 de dosare constituite în T1 2018;
- 59 în faza de filtru;
- 98 clasate;

**22 de dosare analizate (din cele 175) provin din cereri înregistrate la finalul anului 2017.*

Clasificarea celor 175 de dosare aflate în procedura cu soluție propusă:

- 10 dosare preliminare;
- 84 dosare în fază de discuții cu părțile;
- 74 hotărâri;
- 5 încheieri;
- 2 dosare în care o parte s-a retras din procedură;

Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:

- 262 au fost transmise pe e-mail;
- 20 au fost trimise prin poștă;
- 28 au fost aduse și înregistrate de consumatori la sediul CSALB.

Cele mai multe solicitări primite de la clienți se referă la:

- Probleme cu creditele contractate - 90%

    - Diminuarea soldului creditului
    - Eliminarea unor comisioane (de administrare, de urmărire)
    - Eliminarea anumitor clauze contractuale
    - Probleme referitoare la executarea silită
    - Recalcularea dobânzii
    - Reeșalonarea, returnarea sau rescadențarea creditului
    - Repunerea în graficul de rambursare
    - Restituirea contravalorii unor comisioane (de administrare, de analiză, de risc, de urmărire)
    - Restituirea unor sume
    - Radierea din Biroul de Credit

- Alte probleme - 10%

    - Depozite
    - Carduri de credit
    - Cont curent
    - Probleme cu transferurile bancare
    - Leasing

Principalele motive de clasare a unor cereri conforme sunt:

- comercianții au refuzat soluționarea litigiului prin proceduri SAL:
    - pentru că au reușit să ajungă la o înțelegere directă cu consumatorul, în urma sesizării de către acesta a CSALB;
    - din cauza existenței unui dosar în instanța de judecată;
    - deoarece au fost inițiate procedurile de executarea silită;
    - încercând să contacteze direct consumatorul;
    - deoarece 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.

NOTĂ:

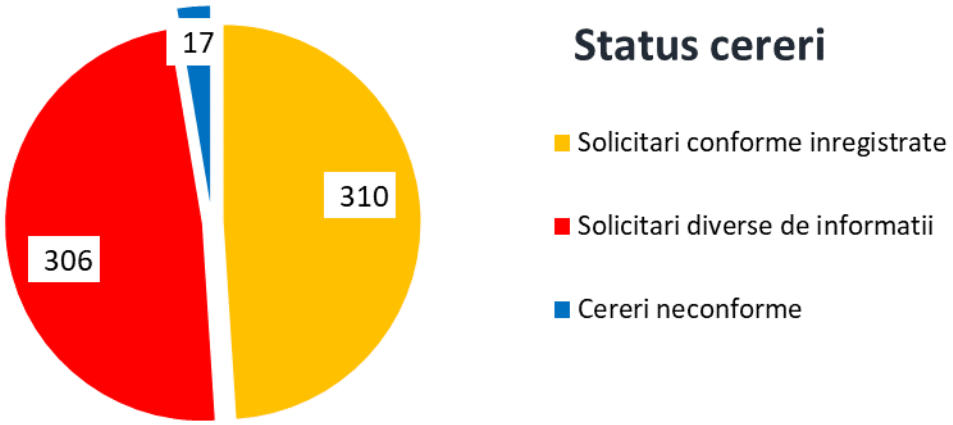
Interesul și nivelul de conștientizare ale consumatorilor față de CSALB au crescut față de anul trecut. Rezultatele din primul trimestru al acestui an față de aceeași perioadă a anului trecut sunt de peste trei ori mai bune la nivel de cereri înregistrate. Însă, dacă ne raportăm la dosarele aflate în lucru la conciliatori sau la dosarele deja finalizate, ***în 2018 vorbim de un număr de aproape 10 ori mai mare decât în primele trei luni din 2017****.*

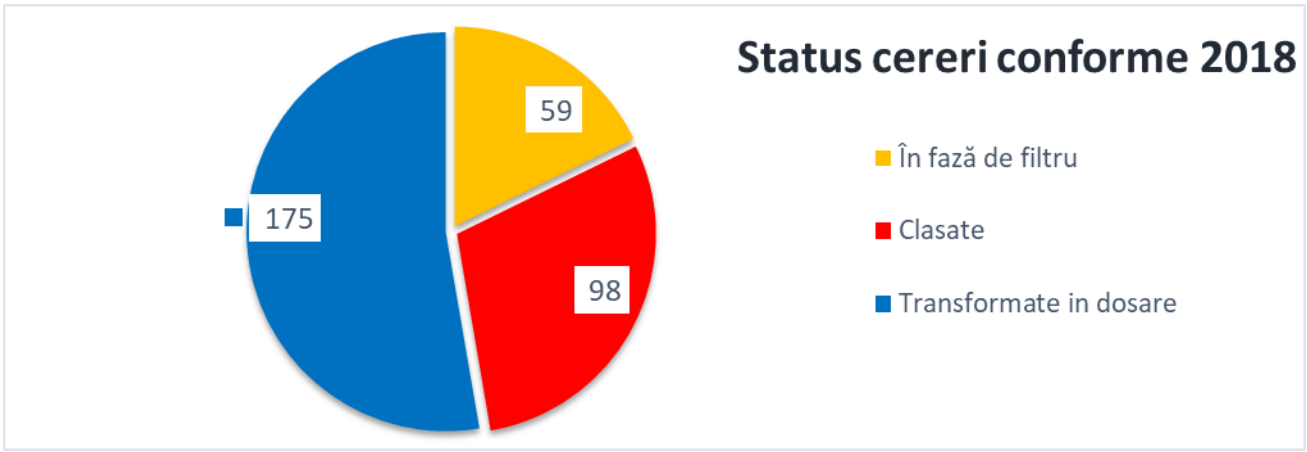
T1 2018 este mai bun chiar decât întreg anul anul 2017, iar acest lucru se poate observa din numărul mediu lunar de cereri și dosare gestionate de CSALB. În doar trei luni, în medie, ***numărul de cereri a crescut de 2,5 ori față de cele înregistrate, în medie, în 12 luni din anul 2017. De***

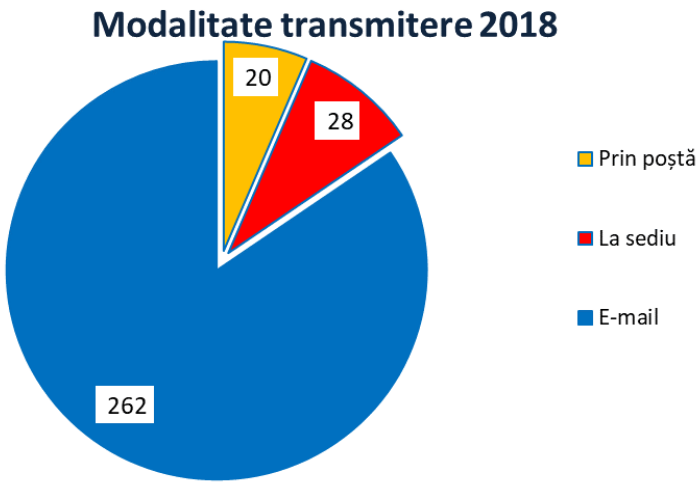
asemenea, media lunară a dosarelor din 2018 s-a triplat față de media lunară a dosarelor din 2017.

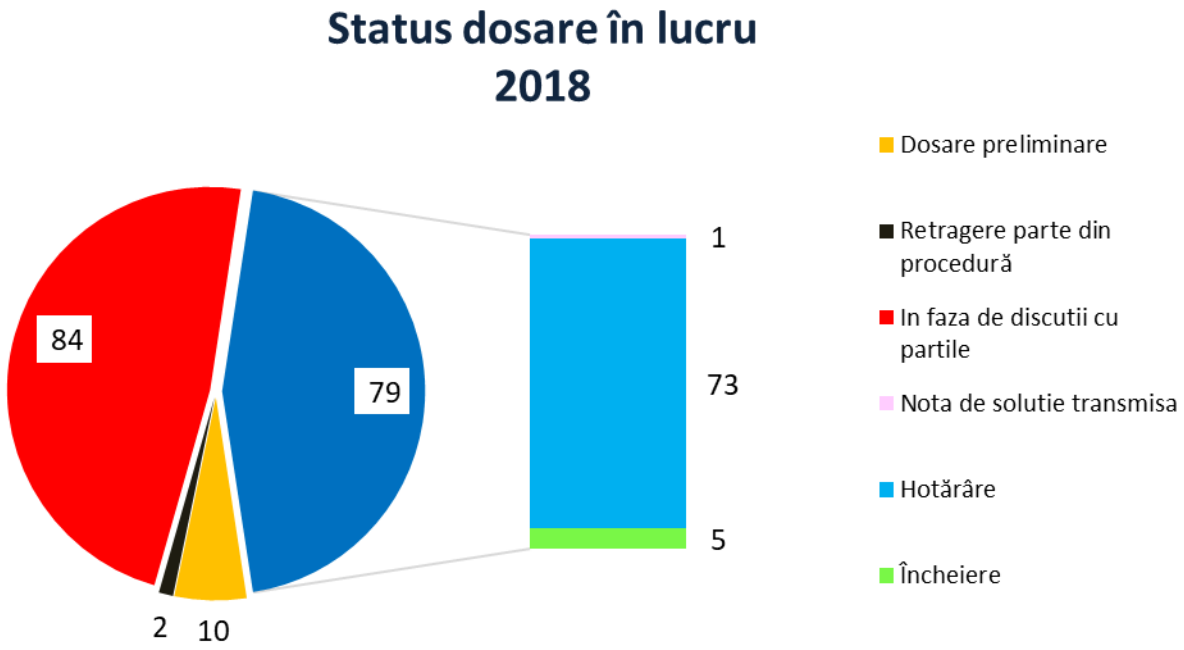
Cifre T1 2017: • 96 cereri conforme – 32 cereri pe lună; • 19 dosare – 6,3 dosare pe lună; **Cifre 2017 (întreg anul):** • 505 cereri – 42 de cereri pe lună; • 214 dosare – 17,8 dosare pe lună;	**Cifre T1 2018:** • 310 cereri conforme – 103,3 cereri pe lună; • 175 dosare – 58,3 dosare pe lună;

Informații statistice în T1 2018:









<u>CONCLUZII</u>:

- Începând cu T4 2017, activitatea CSALB s-a intensificat, trend confirmat și în T1 2018. S-au observat următoarele modificări ale comportamentului consumatorilor și comercianților în raport cu CSALB:
    - pe de o parte, sunt tot mai mulți consumatori care au aflat despre CSALB și care accesează serviciile Centrului, în demersul lor de soluționare a diferendelor pe care le au cu comercianții din sistemul financiar – bancar;
    - pe de altă parte, comercianții acceptă să participe în tot mai multe proceduri de conciliere, rata cererilor clasate descrescând continuu (în prezent situându-se sub nivelul de 30%), ceea ce reflectă faptul că băncile au înțeles rolul CSALB, precum și beneficiile procedurilor SAL;

- Consumatorii își exprimă telefonic următoarele nemulțumiri/obiecții:
    - Apreciază că majoritatea comercianților nu vor accepta solicitările lor, formulate prin intermediul CSALB, câtă vreme nu le-au acceptat în cadrul încercării de soluționare amiabilă (în faza de reclamație simplă);
    - Consideră că impunerea – prin lege – a etapei prealabile, care constă în încercarea de soluționare amiabilă a solicitărilor formulate, în raport direct cu comerciantul, reprezintă un element superfluu și care generează întârzieri nejustificate, mai ales în contextul existenței unor relații extrem de încordate între consumator și comerciantul respectiv;

SITE-ul www.csalb.ro are, din acest an, și varianta în limba engleză. Se pot găsi, așadar, în ambele limbi, 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;
    - Procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții;
- 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 (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.