

RAPORT
privind activitatea de
SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR
la data de 30.06.2018

În prima jumătate a anului, 188 de consumatori au primit decizii favorabile din partea băncilor sau IFN-urilor, față de doar 15 în perioada similară a anului trecut.

Aproape jumătate din totalul cererilor de conciliere dintre consumatori și instituțiile financiar-bancare înregistrate în primele șase luni din 2018 (544 cereri conforme) s-au constituit în dosare (279 de dosare). Față de prima jumătate a anului 2017, **numărul de cereri conforme a crescut de 3,5 ori, iar numărul de dosare a crescut de peste 7 ori.**

În plus, tot mai mulți consumatori din țară au apelat la CSALB. De exemplu, **dacă anul trecut ponderea cererilor venite din București-Ilfov depășea 52 de procente, anul acesta a scăzut la 34%, crescând în județe precum Prahova, Iași, Brașov și Constanța.**

În prima jumătate a anului au fost înregistrate:

- 1027 de **solicitări scrise** (416 în S1 2017), dintre care:
 - **544 cereri conforme** (162 în S1 2017);
 - 21 cereri neconforme (8 în S1 2017);
 - 462 solicitări diverse de informații (246 în S1 2017).

Clasificarea celor 544 cereri conforme (în S1 2017 au fost 154 cereri conforme):

- **279 transformate în dosare** în prima jumătate a anului 2018 (39 transformate în dosare în S1 2017);
- **68 în faza de filtru** (23 în S1 2017) – se verifică documentele;
- **219 clasate** (105 în S1 2017) – refuzate de bancă/IFN sau prin renunțarea consumatorului;

Clasificarea celor 279 de dosare (39 în S1 2017) aflate în 2018 în procedura cu soluție propusă:

- **188 hotărâri pronunțate** (15 în S1 2017) – părțile se înțeleg;
- 63 dosare în fază de discuții cu părțile (9 în S1 2017);
- 19 încheieri pronunțate (7 în S1 2017) – părțile nu se înțeleg;
- 5 dosare în care o parte s-a retras din procedură (1 în S1 2017);
- 4 dosare preliminare (5 în S1 2017) – se așteaptă acordul părților;

Distribuția cererilor conforme, în funcție de județe (detalii în harta atașată la finalul raportului):

- București-Ilfov: 190 cereri
- Prahova: 27 cereri
- Iași 23 cereri
- Brașov 17 cereri
- Constanța 17 cereri
- Bacău 16 cereri

Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:

- 82,5% au fost transmise pe **e-mail**;
- 8,8% au fost trimise prin **poștă**;
- 8,6% 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
 - Reșalonarea, 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 executare silită;
 - 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 semestru al acestui an față de aceeași perioadă a anului trecut sunt de peste 3,5 ori mai bune la nivel de număr 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 peste 7 ori mai mare decât în primele șase luni din 2017.

S1 2018 este mai bun chiar decât întreg anul 2017, iar acest lucru se poate observa din numărul mediu lunar de cereri și dosare gestionate de CSALB. Astfel, numărul de cereri a crescut de peste 2 ori față de cele înregistrate, în medie, în 12 luni din anul 2017. De asemenea, în fiecare lună din 2018, în medie, au fost înregistrate peste 42 de dosare, față de mai puțin de 18 dosare în perioada similară din 2017.

<p>Cifre S1 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 154 cereri conforme – 25,6 cereri pe lună; • 39 dosare – 6,5 dosare pe lună; <p>Cifre 2017 (întreg anul):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 505 cereri conforme – 42 de cereri pe lună; • 214 dosare – 17,8 dosare pe lună; 	<p>Cifre S1 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> • 544 cereri conforme – 90,6 cereri pe lună • 257 dosare – 42,8 dosare pe lună
---	---

CONCLUZII:

- Începând cu T4 2017, activitatea CSALB s-a intensificat, trend confirmat și în primele șase luni din 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 la aproximativ 30%), ceea ce reflectă faptul că băncile au înțeles rolul CSALB, precum și beneficiile procedurilor SAL;

Consumatorii își exprimă telefonic următoarele nemulțumiri/obiecții:

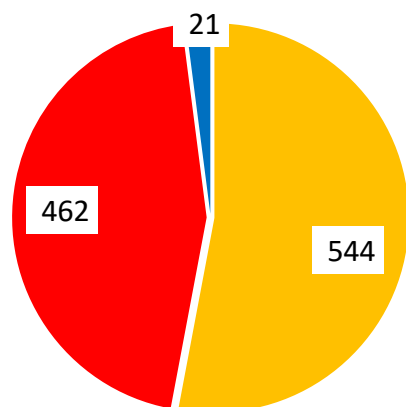
- Apreciază că majoritatea comercianților nu vor accepta solicitările lor, formulate prin intermediul CSALB, câtă vreme nu le-au acceptat în cadrul încercării de soluționare amiabilă (în faza de reclamație simplă);
- Consideră că impunerea prin lege a etapei prealabile, care constă în încercarea de soluționare 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 versiuni, 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.

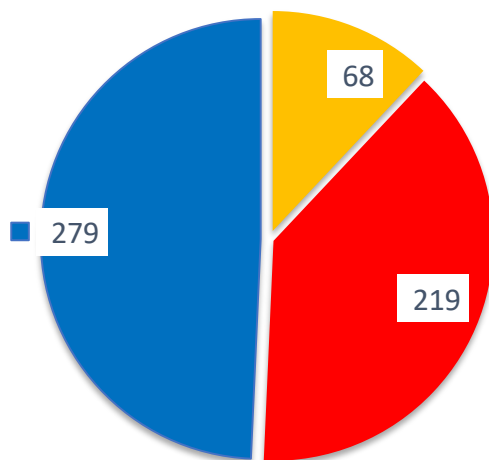
Informații statistice în S1 2018:



Status cereri

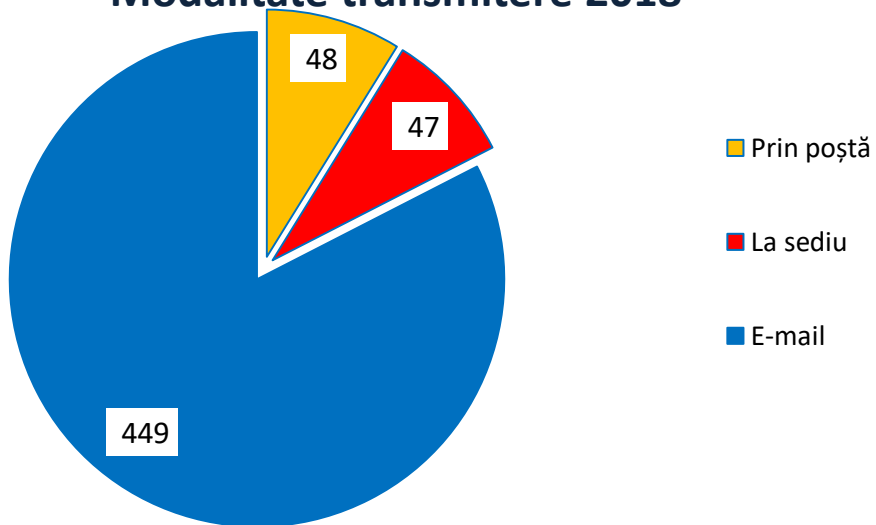
- Solicitari conforme inregistrate
- Solicitari diverse de informatii
- Cereri neconforme

Status cereri conforme 2018

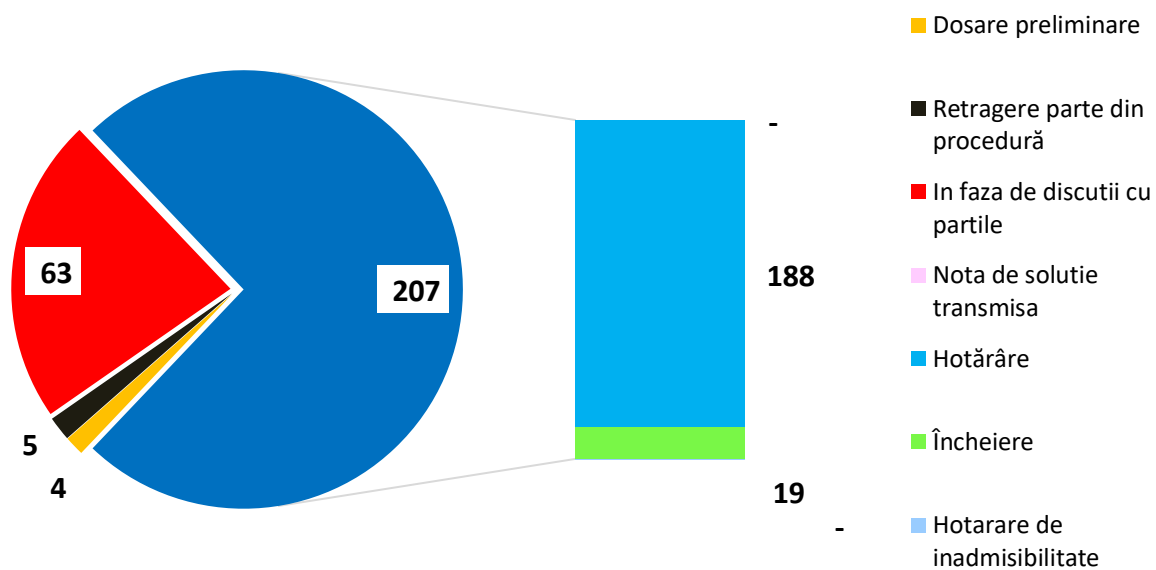


- În fază de filtru
- Clasate
- Transformate in dosare din cereri 2018

Modalitate transmitere 2018



Status dosare în lucru 2018



DISTRIBUȚIA CERERILOR CONFORME/S1 2018

