

RAPORT

privind activitatea de

SOLUTIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

la data de 30.09.2018

În primele nouă luni din 2018, 252 de consumatori au primit decizii favorabile din partea băncilor sau IFN-urilor, față de doar 25 în perioada similară a anului trecut.

Aproape jumătate din totalul cererilor de conciliere dintre consumatori și instituțiile financiar-bancare înregistrate în primele nouă luni din 2018 (862 cereri conforme) s-au constituit în dosare (404 de dosare). Față de T3 2017, **numărul de cereri conforme a crescut de 3,2 ori, iar numărul de dosare finalizate în favoarea ambelor părți a crescut de peste 10 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, Cluj, Dolj, Brașov și Constanța.**

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

La finalul primelor trei trimestre din acest an au fost înregistrate:

- aprox. 4.500 de solicitări telefonice;
- 1.580 de solicitări scrise, dintre care:
 - 862 cereri conforme;
 - 25 cereri neconforme;
 - 693 solicitări diverse de informații.

Clasificarea celor 862 cereri conforme:

- 404 dosare constituite în T3 2018;
- 104 în faza de filtru – se verifică documentele;
- 63 dintre acestea au fost soluționate amiabil, direct între bancă și consumator, după sesizarea CSALB de către consumator;
- 313 clasate – refuzate de bancă/IFN.

Clasificarea celor 404 dosare aflate în procedura cu soluție propusă:

- 252 hotărâri pronunțate – părțile s-au înțeles (90% din soluțiile pronunțate);
- 100 dosare în fază de discuții cu părțile;
- 32 încheieri – părțile nu s-au înțeles (10% din soluțiile pronunțate);
- 11 dosare preliminare – sunt în faza incipientă;
- 9 dosare în care o parte s-a retras din procedură;

Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:

- 599 au fost transmise pe e-mail;
- 134 au fost transmise prin aplicație (site);
- 61 au fost trimise prin poștă;
- 68 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 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.

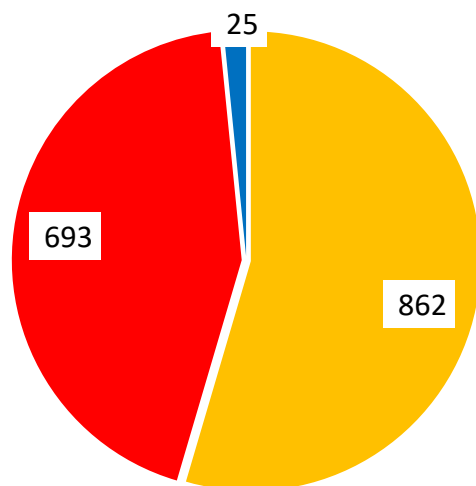
NOTĂ:

Interesul și nivelul de conștientizare ale consumatorilor față de CSALB au crescut față de anul trecut. Rezultatele la sfârșitul T3 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 deja finalizate, în 2018 vorbim de un număr de peste 10 ori mai mare decât în primele nouă luni din 2017.

T3 2018 este mai bun decât întreg anul 2017, iar acest lucru se poate observa din numărul mediu lunar de cereri și dosare gestionate de CSALB. Numărul de cereri și de dosare a crescut de 2 ori față de cele înregistrate, în medie, în 12 luni din anul 2017. De asemenea, media lunară a dosarelor din 2018 este de peste 5,5 ori mai mare decât media lunară a dosarelor din 2017.

<p>Cifre T3 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 267 cereri conforme – 29,6 cereri pe lună; ● 73 dosare – 8,1 dosare pe lună; <p>Cifre 2017 (întreg anul):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 505 cereri – 42 de cereri pe lună; ● 214 dosare – 17,8 dosare pe lună; 	<p>Cifre T3 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 862 cereri conforme – 95,7 cereri pe lună; ● 404 dosare – 44,8 dosare pe lună;
--	--

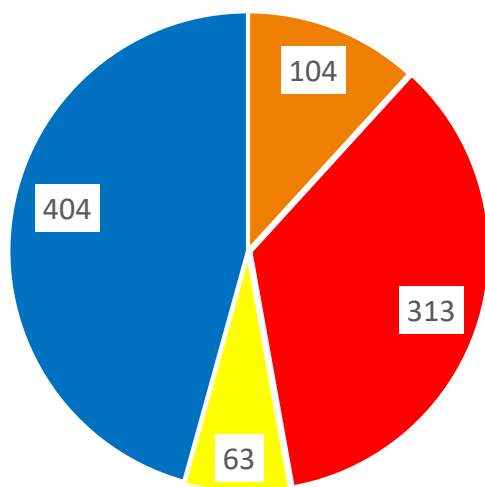
Informații statistice în T3 2018:



Status cereri

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

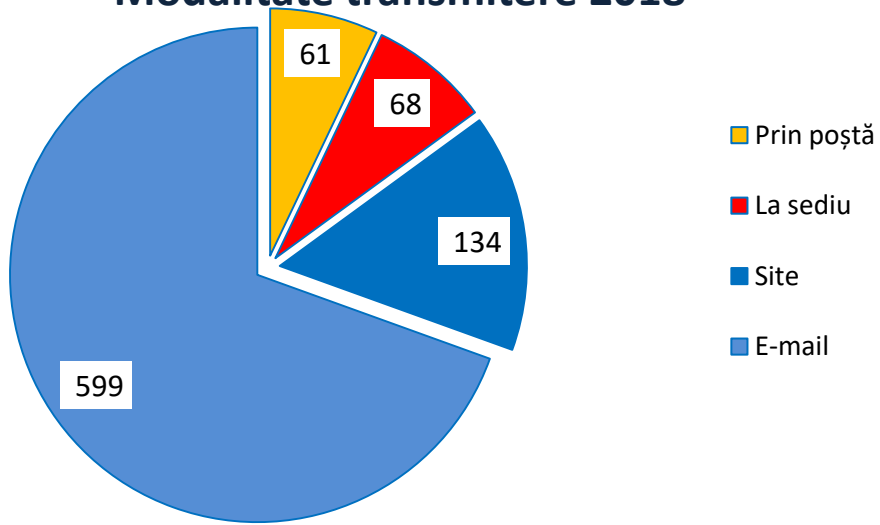
Cereri conforme T3 2018



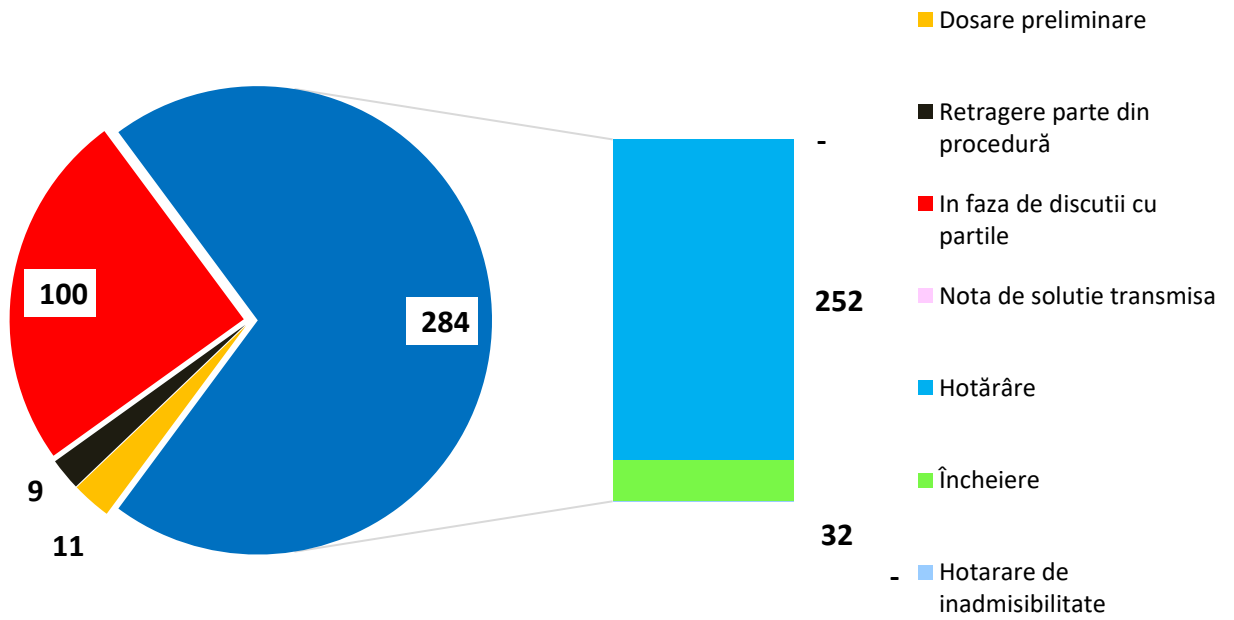
- În fază de filtru
- Clasate
- Solutionate amiabil de banci*
- Transformate in dosare

*După sesizarea transmisă de către CSALB

Modalitate transmitere 2018



Status dosare în lucru 2018



CONCLUZII:

Începând cu T4 2017, activitatea CSALB s-a intensificat, trend confirmat și la finalul T3 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. În plus, toate băncile din România au acceptat cereri de conciliere venite de la consumatori. Acest lucru reflectă faptul că băncile au înțeles rolul CSALB, precum și beneficiile procedurilor SAL;

SITE-ul www.csalb.ro pune la dispoziția consumatorilor, din luna iulie 2018, o aplicație online prin care procesul de depunere a cererilor de conciliere este mult mai rapid și mai simplu. Pe prima pagină a site-ului, consumatorii sunt invitați să acceseze aplicația prin completarea unei cereri. După completarea ei, consumatorul va primi un mail prin care îi este transmisă invitația de a accesa aplicația. **Documentele introduse în formularul de înregistrare se încarcă în aplicație, iar timpul de procesare a acestora este de aproximativ o oră. Pe email, în procedura clasică, procesarea documentelor dura aproximativ o zi.** Aplicația a fost configurată de compania Kapsch, conform principiilor Regulamentului General privind Protecția Datelor Personale (GDPR).

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.