



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

30.01.2019

RAPORT DE ACTIVITATE

pentru

ANUL 2018

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 31.12.2018.....	7



Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

30.01.2019

1. CSALB – SCOP ȘI 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 comercianți¹, ce transpune la nivel național Directiva 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) în materie de consum, precum și Regulamentul (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor (SOL) în materie de consum.

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:

- procedura se declanșează la inițiativa consumatorului;
- este gratuită;
- procedura este foarte simplă și durează maximum 90 de zile.

Secretariatul de Procedură preia cererile consumatorilor, ține legătura cu toți comercianții și îndeplinește toate atribuțiile necesare procesării dosarelor constituite. Conciliatorii, colaboratori ai Centrului, sunt singurele persoane responsabile de soluționarea litigiilor. Lista Conciliatorilor este disponibilă pe site-ul web www.csalb.ro.

2. ORGANIZAREA ȘI 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.



Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

30.01.2019

2.1 Activitatea administrativă a CSALB

2.1.1. Activitatea Colegiului de Coordonare

Activitatea CSALB este coordonată de un Colegiu de coordonare. Componenta Colegiului a fost stabilită astfel pentru a spori credibilitatea construcției. Astfel, membrii Colegiului sunt desemnați de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, Banca Națională a României, Asociația Română a Băncilor și asociațiile de consumatori, iar un membru este independent, ales de ceilalți patru.

Membrii Colegiului 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.

Colegiul de Coordonare are competențe legate de activitatea administrativă, precum și în legătură cu adoptarea procedurilor de soluționare și de delimitare a ariei litigiilor care pot fi soluționate în cadrul Centrului.

Colegiul de Coordonare a desfășurat următoarea activitate (repere majore în 2018):

- completarea Corpului Conciliatorilor prin organizarea de interviuri cu persoanele care au transmis candidaturile și care au corespuns profilului profesional definit;
- implicare în desfășurarea de întâlniri cu reprezentanții băncilor, având ca subiecte de discuție relația cu Secretariatul de Procedură, cu conciliatorii CSALB, precum și alte subiecte de ordin tehnic legate de activitatea de soluționare a litigiilor;
- realizarea/dezvoltarea activității de comunicare prin diverse mijloace, inclusiv contractarea unor firme specializate pe partea de promovare/marketing/publicitate, desfășurarea de conferințe în cadrul proiectului *Caravana CSALB*, precum și organizarea conferinței anuale a CSALB în colaborare cu Facultatea de Drept;
- 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;
- stabilirea auditorului pentru anul 2018;
- estimarea execuției bugetare pentru anul 2018 și analiza & aprobarea proiectului de buget pentru anul 2019;
- continuarea desfășurării adecvate a proiectului de realizare și implementare a aplicației IT + finalizarea proiectului și lansarea aplicației pe data de 23.07.2018.

2.1.2. Activitatea de comunicare

Activitatea de comunicare s-a realizat pe următoarele paliere:

- Organizarea de conferințe, seminarii, mese rotunde, participări la evenimente;
- Campanii video, marketing online și activități de brand awareness;
- Relația cu media și administrarea canalelor proprii de comunicare;
- Activități de informare (comercianți, ANPC, conciliatori).



Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

30.01.2019

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

- Conferința anuală CSALB, 15 noiembrie, Facultatea de Drept, București;
- Caravana CSALB: Timișoara, Cluj - Napoca, Constanța, Iași, pentru informarea consumatorilor. Participă autorități locale, presa, asociațiile de consumatori;
- Întâlnire cu reprezentanții băncilor, în cadrul Caravanei CSALB;
- Seminarii (aprilie, septembrie) cu reprezentanții băncilor comerciale;
- Întâlniri cu Corpul Conciliatorilor (diseminarea informațiilor/training privind aplicația online a CSALB);
- Participare la conferințe în calitate de speakeri;
- Participare la conferințe în calitate de invitați;
- Organizarea de conferințe și întâlniri informale pentru presă.

Campanii video, marketing online:

- Creație și implementare campanie *Salvați creioanele de la stres* (spot video, key visual, producție creioane “nestresate”);
- Campanie de marketing online (Initiative) pe parcursul a trei luni (iulie-septembrie): Google AdWords / Facebook Ads / Youtube;
- Promovare video/bannere în mediul online;
- Advertoriale, parteneriate media, asociere cu endorsers: Mediafax, WallStreet.ro, Avocatnet.ro, Banking News, George Buhnici;
- Producție de animații și clipuri video distribuite băncilor comerciale și în conferințele de profil.

Relația cu media și administrarea canalelor proprii de comunicare

- Peste 1.000 apariții în presă în 2018;
- Redactare comunicate de presă, prezentări PPT, rapoarte de activitate;
- Organizare întâlniri informale și interviuri pentru reprezentanții CSALB;
- Participare în emisiuni TV, radio, online, interviuri individuale și în conferințe de presă;
- Coordonare și realizare articole bylined, advertoriale media;
- Refacere site CSALB: **aplicație online**, refacere imagine site, refacere fotografii și design, **site limba engleză**, adăugare butoane și funcții noi;
- Comunicare pe canale media și de socializare: postări pe Facebook, YouTube, Instagram.

Activități de informare

- Întâlniri de informare cu comercianții, conciliatorii, asociațiile de consumatori;
- Întâlniri cu reprezentanții de PR & Comunicare ai băncilor comerciale;
- Transmiterea (și suplimentarea) către băncile comerciale de materiale promoționale: pliante, postere, stickere;
- Transmiterea clipurilor video despre CSALB și a materialelor grafice (animații și cartioane) către băncile comerciale;



Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

30.01.2019

- Transmiterea materialelor informative către 50 de Comisariate județene ANPC.

2.2 Activitatea operațională a CSALB

Activitatea operațională se desfășoară pe baza Procedurilor SAL adoptate de Colegiul CSALB și pe baza Regulamentului Secretariatului de procedură (document intern care prezintă fluxul de documente, responsabilități, termene, precum și documente standardizate).

Activitatea se evidențiază și se gestionează, începând cu anul 2018, prin intermediul unei aplicații IT care permite **accesul online**: verificarea documentelor depuse la dosar și stadiul procedurii din fiecare dosar.

Aplicația CSALB permite încărcarea directă a documentelor, inclusiv de pe telefon, prin scanarea acestora. Astfel, consumatorii au posibilitatea să încarce documentele în aplicație, iar acestea vor putea fi văzute direct de bancă și conciliator, fără a mai fi necesară trimiterea separată a documentelor (via e-mail).

Prin lansarea aplicației, CSALB a venit în sprijinul consumatorilor, oferind cele mai rapide metode de comunicare, cu scopul de a diminua timpii de așteptare. Aplicația este ușor de folosit, atât de către utilizatorii experimentați, cât și de persoanele mai puțin obișnuite cu tehnologia și este benefică atât pentru comercianți, cât și pentru conciliatori. Prin noua aplicație, un utilizator poate avea la îndemână, rapid, toate documentele asociate sesizării pe care a formulat-o și de care ar putea avea nevoie.

Ca dovadă a modului simplu de lucru, **în cinci luni de la lansare, 365 de consumatori au transmis cererile prin intermediul acesteia.**

Evidența activității operaționale a CSALB în anul 2018 este redată în raportul privind activitatea operațională de soluționare alternativă a litigiilor la data de 31.12.2018, raport care constituie anexa prezentului document.

3. CONCLUZII ȘI PROPUNERI

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

- necesitatea creșterii nivelului de informare 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), evitând calea contencioasă, în instanțele de judecată;
- este necesar să se continue activitatea de promovare a Centrului, prin 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

30.01.2019

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

30.01.2019

ANEXA

4. Raport privind activitatea operațională de soluționare alternativă a litigiilor la data de 31.12.2018

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 **2018**, au fost înregistrate **2.257 de solicitări scrise și aproximativ 10.000 de solicitări telefonice** adresate de către consumatori:

- **1.293 dintre solicitările scrise au fost conforme;**
- 35 cereri au fost neconforme;
- 929 au fost solicitări diverse de informații (referitoare la procedurile SAL).

Distribuirea dosarelor complete către conciliatori se realizează aleatoriu (prin intermediul aplicației IT), în funcție de disponibilitatea și gradul de încărcare ale fiecărui conciliator.

Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:

- **754 au fost transmise via e-mail** (modalitatea preferată de consumatori);
- **365 au fost completate/transmise online** (prin intermediul aplicației IT, intrată în producție în data de 23 iulie 2018);
- 99 au fost aduse și înregistrate de consumatori la sediul CSALB;
- 75 au fost trimise prin poștă.

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

- 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;



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

30.01.2019

- calcularea și plata ratelor în lei, la cursul de schimb valutar de la data încheierii contractului;
- eliminarea unor clauze privind aplicarea de dobânzi penalizatoare;
- radierea înregistrărilor din Biroul de Credit etc.

Clasificarea celor 1.293 de cereri conforme:

- 550 transformate în dosare (din 551 de cereri, două cereri conexându-se în același dosar);
- 130 aflate în faza de filtru (la data de 31.12.2018);
- 97 cereri au fost soluționate amiabil după sesizarea CSALB.
- 537 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 executarea silită;
 - încercând să contacteze direct consumatorul;
 - menținând punctul de vedere din răspunsul transmis consumatorului;
- comercianții au făcut mai multe oferte, dar toate ofertele au fost refuzate de consumator (anterior sesizării de către consumator a CSALB);

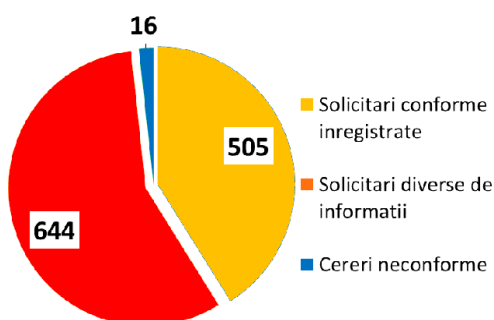
În **faza de filtru** (verificarea completitudinii documentației, solicitare de informații și acte doveditoare) se regăsesc 130 de cereri.

Clasificarea celor 550 dosare aflate în procedura cu soluție propusă (la data de 31.12.2018):

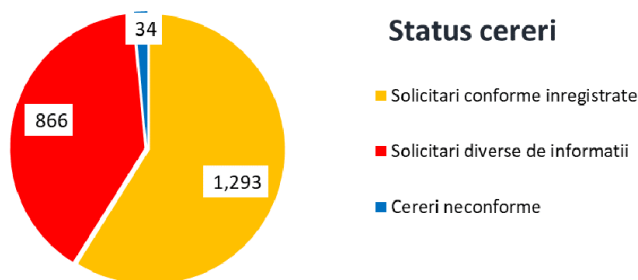
- 9 dosare preliminare;
- 109 dosare în fază de discuții cu părțile;
- 378 hotărâri/cazuri soluționate favorabil (soluții acceptate de ambele părți) - **reprezentând 90% din totalul soluțiilor pronunțate;**
- 41 încheieri/cazuri în care părțile nu au agreeat o soluție comună - reprezentând 10% din totalul soluțiilor pronunțate;
- 13 dosare în care o parte s-a retras din procedură (retragere comerciant din procedură - 4, retragere consumator din procedură - 9).

Informații statistice la data de 31.12.2018 se regăsesc în graficele de mai jos:

CERERI ÎNREGISTRATE 31.12.2017



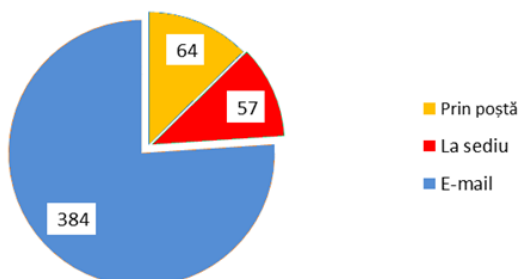
CERERI ÎNREGISTRATE 31.12.2018



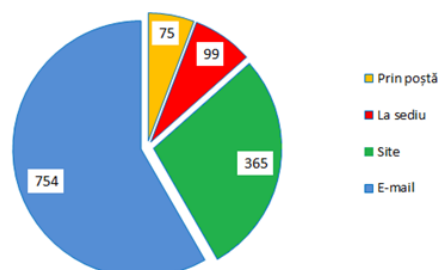
Status cereri

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

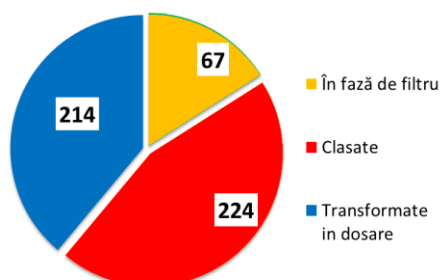
MODALITATE TRANSMITERE CERERI 2017



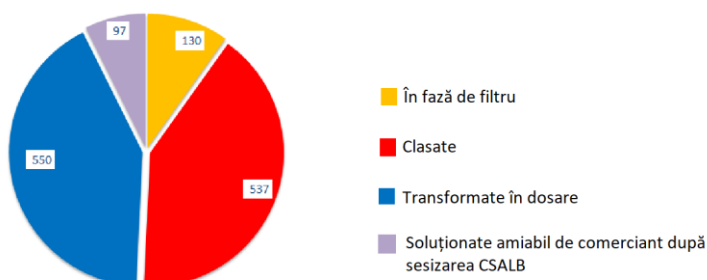
MODALITATE TRANSMITERE CERERI 2018



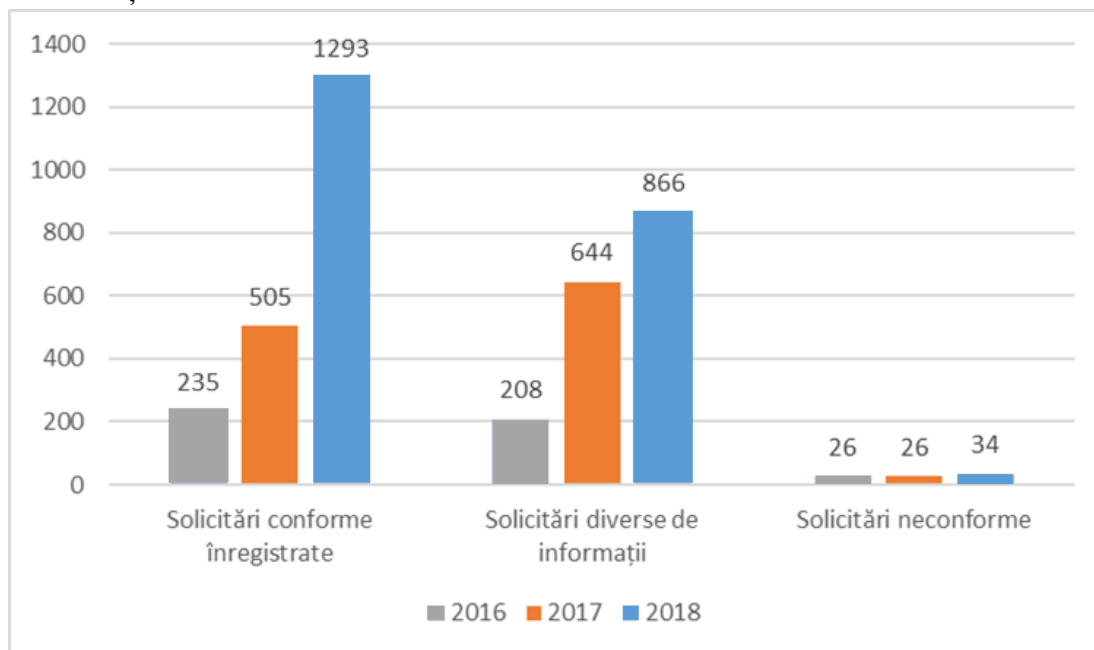
STATUS CERERI CONFORME 2017



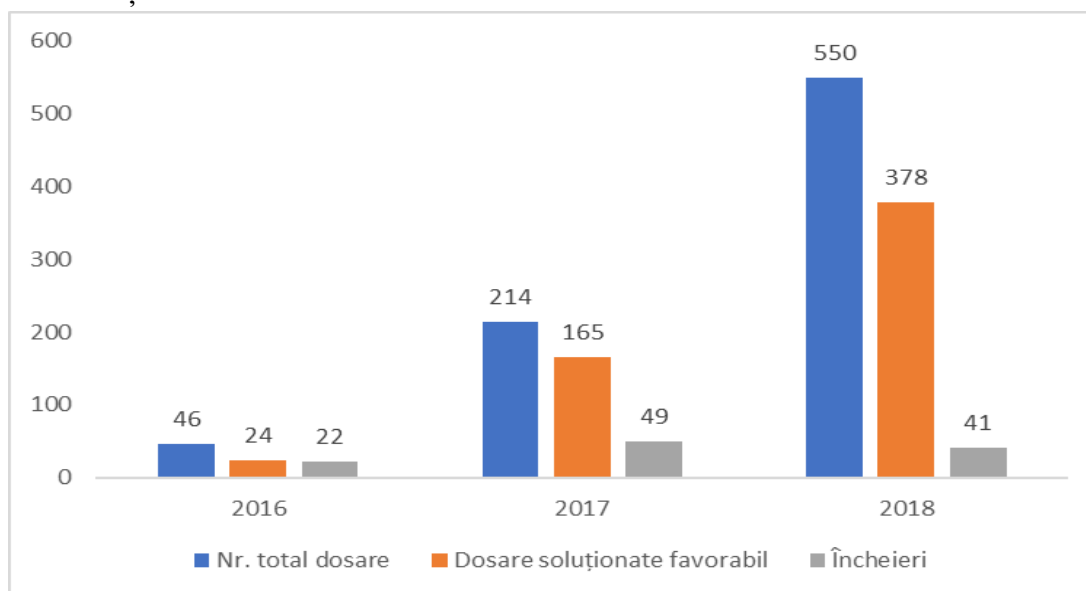
STATUS CERERI CONFORME 2018



EVOLUȚIA CERERILOR ÎN 3 ANI DE ACTIVITATE



EVOLUȚIA DOSARELOR ÎN 3 ANI DE ACTIVITATE



Note explicative:

Dosare soluționate favorabil, prin hotărâri = dosare în care părțile au agreat soluția propusă de conciliator;

Încheieri = dosare/cazuri în care părțile nu au agreat o soluție comună.