

RAPORT

privind activitatea de

SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

la data de 31.03.2019

În primele trei luni din 2019, 108 consumatori s-au împăcat cu băncile sau IFN-urile, prin intermediul CSALB. În aceeași perioadă a anului trecut, doar 74 de români au beneficiat de soluțiile date de conciliatorii CSALB.

Aproape 500 de români s-au adresat Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) în primele trei luni ale acestui an, pentru identificarea de soluții amiabile în relația cu băncile și IFN-urile. Față de aceeași perioadă din 2018, creșterea cererilor este de aproximativ 60%.

Din totalul cererilor primite în T1 2019, 458 adresau diverse spețe în relația cu banca, în vreme ce 36 vizau diferite aspecte ale relației consumatorilor cu IFN-urile.

Numărul total de dosare constituite în T1 2019 a ajuns la 147, dintre care 146 au fost formate în relația cu băncile, în vreme ce la nivelul IFN-urilor a fost constituit un dosar, în intervalul menționat. Dintre aceste dosare, 64 s-au finalizat printr-o hotărâre (părțile au acceptat soluția propusă de conciliator), alte 80 de dosare aflându-se în curs de procesare. Într-un singur dosar părțile au refuzat soluția propusă de conciliator și s-a pronunțat o încheiere de eșuare procedură, iar în două dosare părțile s-au retras din procedură.

Totodată, **51 de cereri au fost soluționate amiabil** de către comercianți, după sesizarea CSALB (comercianții au negociat direct cu consumatorii), respectiv 49 de cereri soluționate amiabil în relația cu băncile și 2 cereri soluționate amiabil de către IFN-uri.

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar a împlinit în martie 2019 trei ani de activitate operațională.

La finalul primului trimestru din acest an au fost înregistrate aproximativ 1.250 de solicitări telefonice, iar situația cererilor pe bănci/IFN-uri este următoarea:

Bănci:

- 458 cereri conforme;
- 5 cereri neconforme;
- 202 solicitări diverse de informații.

Clasificarea celor 458 cereri conforme:

- 146 dosare constituite în T1 2019;
- 55 cereri în faza de filtru – se verifică documentele;
- 49 cereri soluționate amiabil de comerciant - consumator, însă după sesizarea CSALB de către consumator;
- 208 cereri clasate.

Clasificarea celor 146 dosare aflate în procedura cu soluție propusă:

- 64 hotărâri pronunțate – părțile s-au înțeles;
- 68 dosare în fază de discuții cu părțile;
- 1 încheiere – părțile nu s-au înțeles;
- 11 dosare preliminare;
- 2 dosare în care o parte s-a retras din procedură.

Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:

- 180 au fost transmise pe e-mail;
- 235 au fost transmise prin aplicație (site);
- 15 au fost trimise prin poștă;
- 28 au fost aduse și înregistrate de consumatori la sediul CSALB.

IFN-uri:

- 36 de solicitări conforme

Clasificarea celor 36 cereri conforme:

- 1 dosar constituit în T1 2019;
- 20 cereri în faza de filtru – se verifică documentele;
- 2 cereri au fost soluționate amiabil de IFN - consumator, însă după sesizarea CSALB de către consumator;
- 13 clasate – refuzate de IFN-uri;

Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:

- 6 au fost transmise pe e-mail;
- 26 au fost transmise prin aplicație (site);
- 2 au fost trimise prin poștă;
- 2 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
- Reevalonarea, 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 direct 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 soluționeze litigiul direct cu consumatorul;
 - deoarece au făcut mai multe oferte, dar toate ofertele au fost refuzate de consumator (anterior sesizării de către consumator a CSALB);

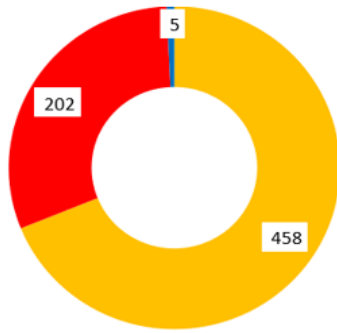
NOTĂ:

Interesul consumatorilor față de CSALB a crescut față de anul trecut. Rezultatele la sfârșitul T1 al acestui an față de aceeași perioadă a anului trecut sunt cu 60% mai bune la nivel de cereri înregistrate. Dacă ne raportăm la cazurile rezolvate (prin hotărâri sau prin înțelegere amiabilă după sesizarea CSALB) creșterea este de 45%.

T1 2019 are o situație medie lunară mai bună decât media anului 2018, atât în ceea ce privește numărul de cereri, cât și cel al dosarelor formate.

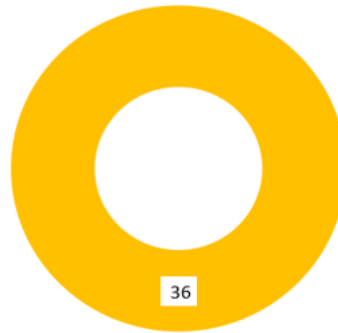
Cifre T1 2018:	Cifre T1 2019:
<ul style="list-style-type: none"> ● 310 cereri conforme – 103 cereri pe lună; ● 175 cereri admise de bănci – 58,3 dosare pe lună; 	<ul style="list-style-type: none"> ● 494 cereri conforme – 165 cereri pe lună; ● 200 cereri admise de bănci: 147 dosare + 53 cereri soluționate amiabil de părți după sesizarea CSALB – 67 cereri soluționate/în curs de soluționare pe lună;
Cifre 2018 (întreg anul):	
<ul style="list-style-type: none"> ● 1.293 cereri – 108 cereri pe lună; ● 550 dosare – 45,8 dosare pe lună; 	

Informații statistice în T1 2019:



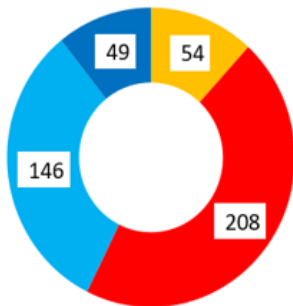
Status cereri bănci

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



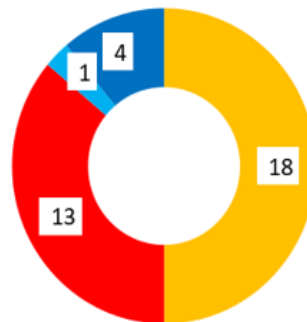
Status cereri IFN-uri

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



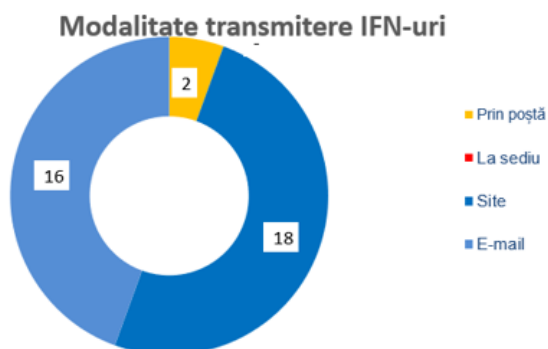
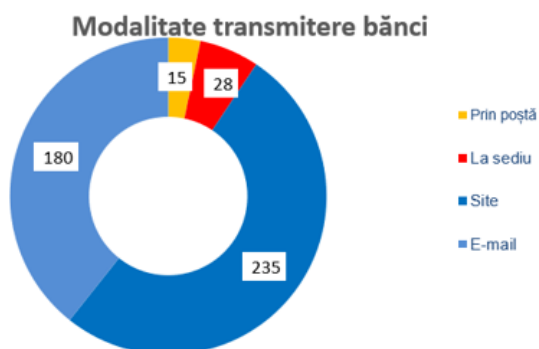
Status cereri conforme bănci

- În fază de filtru
- Clasate
- Transformate in dosare 2019
- Solutionate amiabil comerciant dupa sesizarea CSALB

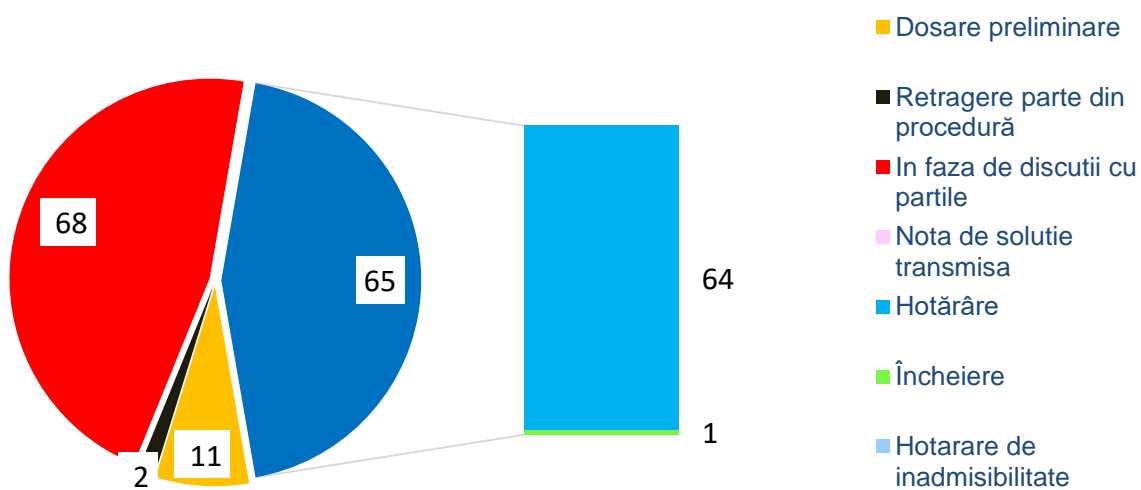


Status cereri conforme IFN-uri

- În fază de filtru
- Clasate
- Transformate in dosare 2019
- Solutionate amiabil comerciant dupa sesizarea CSALB



Status dosare în lucru la 31.03.2019



CONCLUZII:

Activitatea CSALB s-a intensificat (trendul ascendent inițiat în T4 2017, fiind confirmat/continuat în anul 2018, precum și în T1 2019). 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 (natura solicitărilor fiind din ce în ce mai diversă);
- 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;
- evoluția ultimilor ani indică o scădere semnificativă a numărului de cereri înregistrate de CSALB și refuzate de bănci (nu s-au constituit în dosare): de la 60% în 2016, până la 40% la finalul anului 2018. Pentru anul în curs, unul dintre obiectivele urmărite este diminuarea la mai puțin de 30% a ratei de respingere a cererilor de către bănci. Este un obiectiv realizabil, cu atât mai mult cu cât sunt deja bănci în cazul cărora rata de respingere a cererilor este între 18% și 22%.

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. 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 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.