

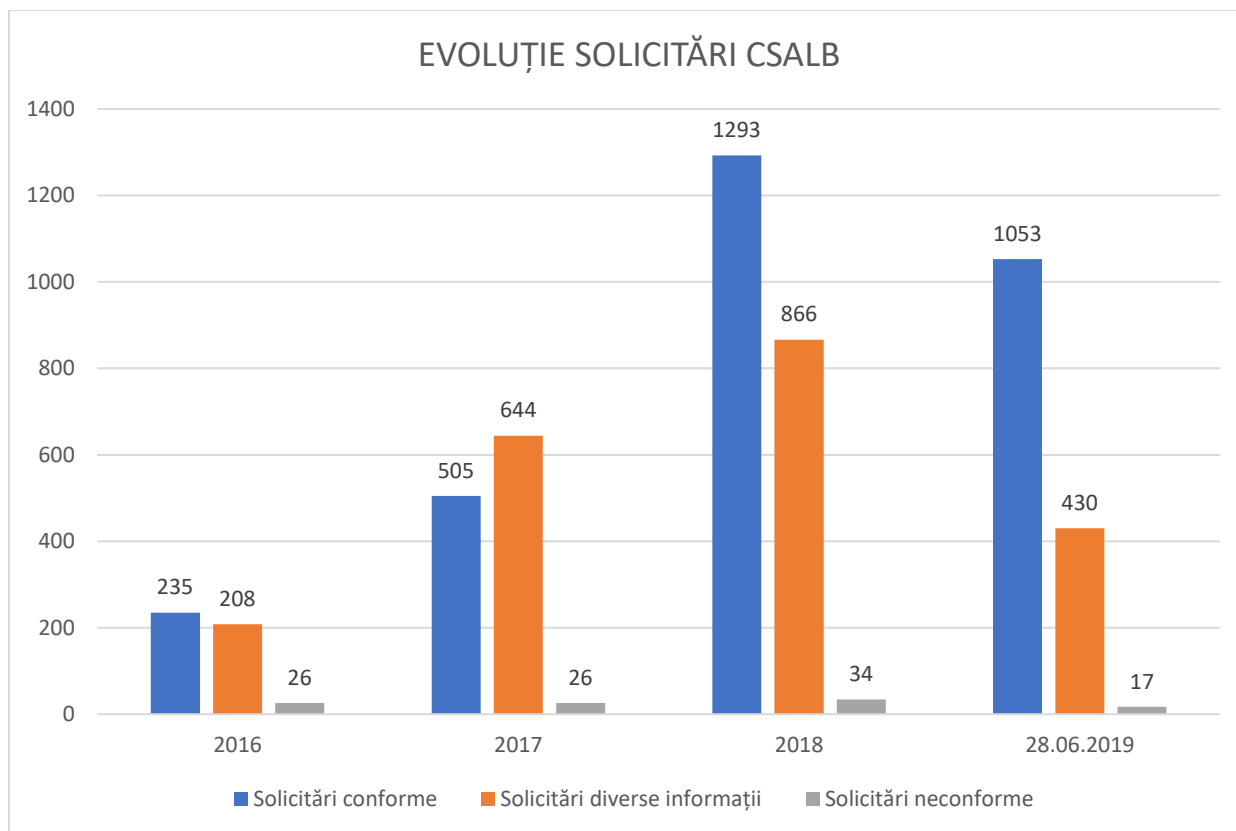
RAPORT

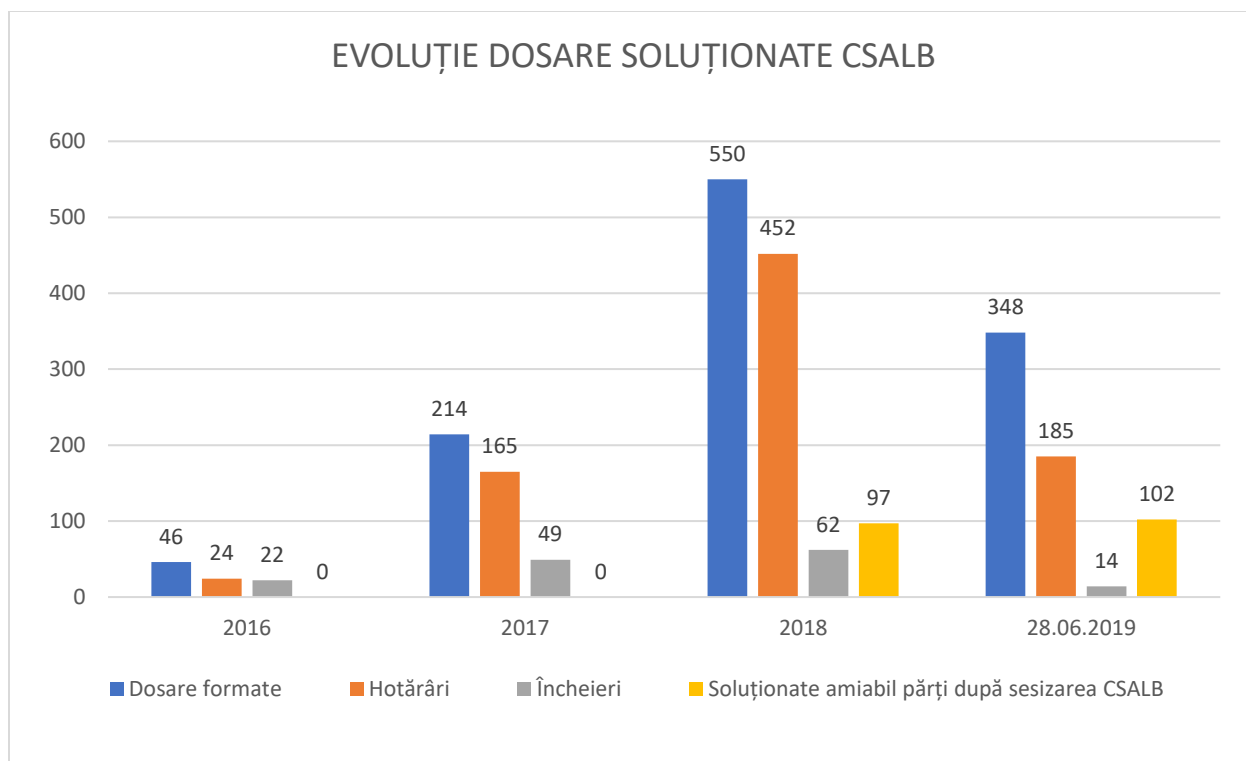
privind activitatea de

SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

la data de 30.06.2019

Pentru al patrulea an consecutiv, în activitatea Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) se înregistrează creșterea numărului de cereri și de dosare de conciliere formate. Rezultatele la jumătate de an sunt, în 2019, mai bune decât în toți anii precedenți (cererile de anul acesta ar putea depăși dublul numărului înregistrat anul trecut). În ceea ce privește formarea dosarelor, la jumătatea anului au fost formate 63% din dosarele pe tot anul 2018. O categorie aparte o reprezintă înțelegerile amiabile dintre consumatori și bănci, după sesizarea CSALB. Părțile au încheiat peste 100 de astfel de înțelegeri în S1, mai multe decât în tot anul trecut.





În primele șase luni din 2019, 287 de consumatori s-au împăcat cu băncile sau IFN-urile, prin intermediul CSALB, cu peste 52% mai mulți decât în S1 2018. În aceeași perioadă a anului trecut, doar 188 de români au beneficiat de soluții favorabile în urma negocierilor purtate cu instituțiile financiar-bancare.

De la începutul anului, 1.053 de persoane fizice au trimis către CSALB cereri de soluționare amiabilă a nemulțumirilor cu băncile sau IFN-urile, cu 93% mai multe cereri decât în perioada similară a anului trecut. În prima jumătate a anului 2018 au fost înregistrate doar 544 de cereri conforme. În total, numărul oamenilor care au cerut informații și s-au adresat Centrului în prima jumătate din 2019 este de peste 3.500 de persoane.

Soluțiile online (aplicația de pe site-ul www.csalb.ro, precum și adresa de mail) au fost alese de 90% dintre românii care au trimis cereri către CSALB.

Din totalul cererilor conforme primite în S1 2019, 928 adresau diverse spețe în relația cu banca, în vreme ce 125 vizau diferite aspecte ale relației consumatorilor cu IFN-urile.

Numărul total de dosare constituite în S1 2019 a ajuns la 348, dintre care 343 au fost formate în relația cu băncile, în vreme ce la nivelul IFN-urilor au fost constituite doar 5 dosare, în intervalul menționat. Față de perioada similară din 2018, creșterea numărului de dosare constituite este de 25%.

- **Dintre dosarele constituite în relația cu băncile, 185 s-au finalizat printr-o hotărâre (părțile au acceptat soluția propusă de conciliator), alte 141 de dosare aflându-se în faza de analiză/discuții**

cu părțile. În 13 dosare părțile au refuzat soluția propusă de conciliator și s-a pronunțat o încheiere a procedurii, iar în patru dosare părțile s-au retras din procedură.

- **Dintre cele 5 dosare constituite în relația cu IFN-urile**, doar într-un singur dosar s-a pronunțat o încheiere a procedurii.

Totodată, **102 cereri au fost soluționate amiabil** de către comercianți, după sesizarea CSALB (comercianții au negociat direct cu consumatorii), respectiv 90 de cereri soluționate amiabil în relația cu băncile și 12 cereri soluționate amiabil de către IFN-uri.

La finalul primului semestru din acest an au fost înregistrate aproximativ 2.100 de solicitări telefonice.

Situația cererilor distribuite pe bănci/IFN-uri este următoarea:

Bănci:

- 928 cereri conforme;
- 16 cereri neconforme;
- 430 solicitări diverse de informații.

IFN-uri:

- 125 cereri conforme;
- 1 cerere neconformă;

Clasificarea celor 928 de cereri conforme în relație cu o bancă:

- 343 cereri transformate în dosare;
- 90 cereri soluționate amiabil de comerciant după sesizarea CSALB de către consumator;
- 62 cereri în fază de filtru – se verifică documentele (diferența fiind cererile clasate);

Clasificarea celor 343 de dosare aflate în procedura cu soluție propusă (în relație cu o bancă):

- 185 hotărâri pronunțate – părțile s-au înțeles (peste 93% din total soluții);
- 141 dosare în fază de procesare/discuții cu părțile;
- 13 încheieri – părțile nu s-au înțeles (sub 7% din total soluții);
- 4 dosare în care o parte s-a retras din procedură;

Clasificarea celor 125 de cereri conforme în relație cu un IFN:

- 63 cereri în faza de filtru – se verifică documentele;
- 12 cereri soluționate amiabil de comerciant după sesizarea CSALB de către consumator;
- 5 cereri transformate în dosare (diferența fiind cererile clasate).

Clasificarea celor 5 dosare aflate în procedura de soluție propusă (în relația cu un IFN)

- 4 în faza de procesare/discuții cu părțile;
- 1 încheiere – părțile nu s-au înțeles.

Modalitatea de transmitere a cererilor conforme (bănci și IFN-uri):

- 564 au fost transmise prin aplicație (site);
- 383 au fost transmise pe e-mail;
- 70 au fost aduse și înregistrate de consumatori la sediul CSALB;
- 36 au fost trimise prin poștă.

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)
 - Restituirea contravalorii unor comisioane (de administrare, de analiză, de risc, de urmărire)
 - Recalcularea dobânzii
 - Eliminarea anumitor clauze contractuale
 - Probleme referitoare la executarea silită
 - Reșalonarea, returnarea sau rescadențarea creditului
 - Repunerea în graficul de rambursare
 - 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 (băncile și IFN-urile) au refuzat soluționarea litigiului prin proceduri SAL deoarece:
 - comerciantul își menține punctul de vedere transmis consumatorului anterior sesizării CSALB (83 de cazuri);
 - s-au făcut mai multe oferte și demersuri pentru soluționare, dar toate ofertele transmise anterior sesizării de către consumator a CSALB, au fost refuzate de acesta (40 de cazuri);
 - din cauza existenței unui dosar în instanța de judecată (13 cazuri);
 - deoarece au fost inițiate procedurile de executarea silită (10 cazuri);

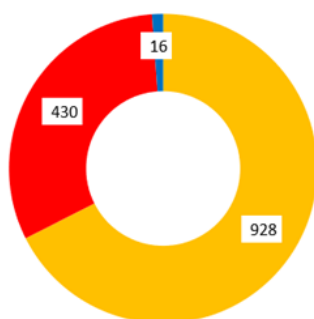
NOTĂ:

Interesul consumatorilor față de CSALB (reflectat în numărul de cereri și de sesizări) aproape s-a dublat față de aceeași perioadă a anul trecut. Rezultatele la sfârșitul S1 al acestui an, față de aceeași perioadă a anului trecut sunt cu 93% 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 52%. Și în ceea ce privește numărul dosarelor formate, S1 2019

înregistrează o creștere de 25% față de S1 2018. S1 2019 are o situație medie lunară mai bună decât media din anul 2018, atât în ceea ce privește numărul de cereri, cât și cel al dosarelor formate.

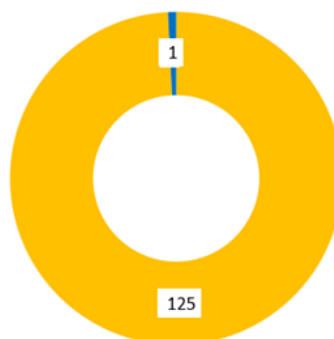
<p>Cifre S1 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 544 cereri conforme – 90 cereri pe lună; • 279 cereri admise de bănci – 46 dosare pe lună; <p>Cifre 2018 (întreg anul):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1.293 cereri – 108 cereri pe lună; • 550 dosare – 46 dosare pe lună. 	<p>Cifre S1 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1.053 cereri conforme – 175 cereri pe lună; • 348 de cereri admise de bănci/IFN-uri – 58 dosare pe lună; • 102 cereri soluționate amiabil de părți după sesizarea CSALB.
--	--

INFORMATII STATISTICE ÎN S1 2019:



Status cereri bănci

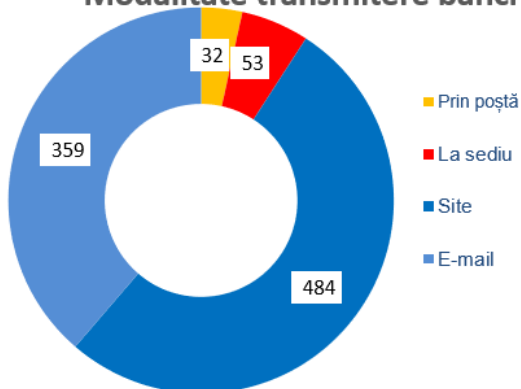
- Solicitari conforme inregistrate
- Solicitari diverse de informatii
- Cereri neconforme



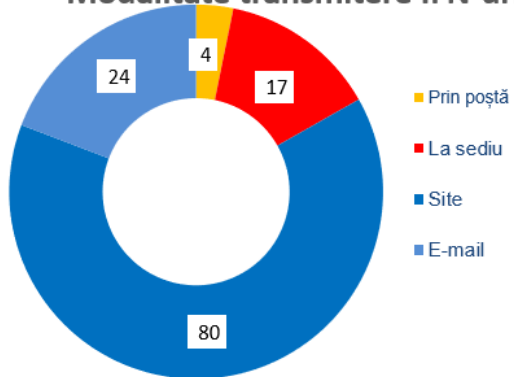
Status cereri IFN-uri

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

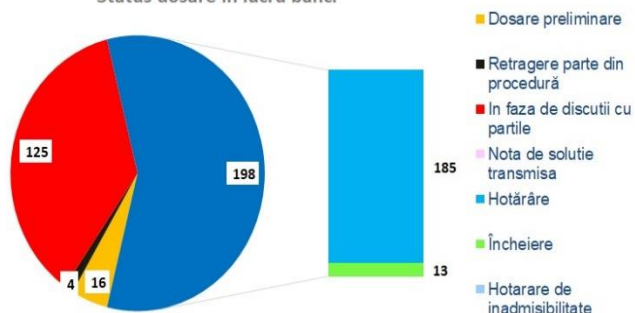
Modalitate transmitere bănci



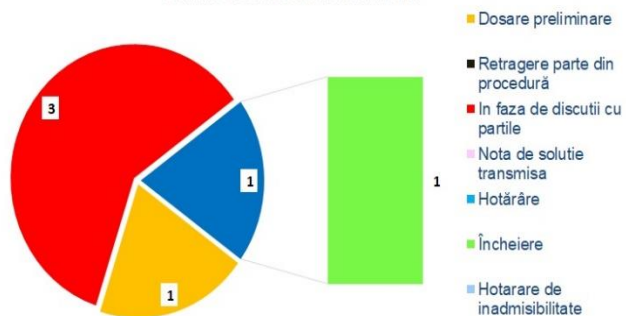
Modalitate transmitere IFN-uri



Status dosare în lucru bănci



Status dosare în lucru IFN-uri



CONCLUZII:

Activitatea CSALB se mentine pe trendul ascendent din anul 2018, ritmul fiind continuat și amplificat în prima jumătate a anului 2019. S-au observat următoarele ajustări 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). Principala sursă de informare a consumatorilor cu privire la existența și

activitatea CSALB a devenit mediul online (presa, rețelele de socializare, site-ul CSALB), urmată de presa tradițională, materialele informative din bănci și ANPC (Notă: informațiile privind notorietatea CSALB obținută cu ajutorul diferitelor medii de informare au fost obținute în urma unui sondaj realizat de Finzoom.ro, pe un eșantion de 1.390 de persoane);

- pe de altă parte, comercianții au acceptat să participe în mai multe proceduri de conciliere, deși nu în același ritm de creștere cu numărul cererilor trimise de consumatori.
- 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;
- unele bănci au rate de respingere a cererilor foarte scăzute, de aproximativ 20 de procente din numărul total de cereri care li se adresează ori care se situează în jurul nivelului de 30%. Pe de altă parte, mai există bănci care resping mai mult de 50% dintre cererile primite de la consumatori; în context fiind, se remarcă faptul că ponderea primei categorii este prevalenta față de a doua categorie;
- cu toate acestea, evoluția ultimilor ani (din 2016 până în 2019) indică o scădere semnificativă a numărului de cereri înregistrate de CSALB și refuzate de bănci (nu s-au constituit în dosare): de la 70% 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.

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.