



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

EXCLUSIV: PENTRU PRIMA DATĂ BĂNCILE ÎȘI EXPUN PUNCTUL DE VEDERE REFERITOR LA NEGOCIERILE CU CONSUMATORII

București, 19 august 2019

Vizibil, cuantificabil și benefic - așa descriu băncile efectul implicării CSALB în rezolvarea problemelor dintre consumatori și instituțiile financiare.

După aproape trei ani și jumătate de activitate a **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)** se constată o deschidere din ce în ce mai mare a instituțiilor bancare din România către rezolvarea pe cale amiabilă a problemelor cu consumatorii.

Majoritatea băncilor au înființat structuri interne dedicate, au pregătit personalul pentru interacțiunea cu echipa de conciliatori CSALB și pentru soluționarea amiabilă a cererilor consumatorilor, transmise către Centru. În plus, consumatorii sunt informați de existența CSALB încă de la semnarea contractelor, precum și prin intermediul materialelor de informare disponibile în sucursale și agenții.



BRD SOCIETE GENERALE: Soluționarea alternativă a litigiilor oferită de CSALB este, pentru noi, o oportunitate și o alternativă de a îmbunătăți relațiile de business pe care le avem cu clienții

Flavia Popa, Secretar General, BRD Groupe Societe Generale

“Conciliatorii au fost întotdeauna obiectivi și profesioniști, acesta fiind de altfel un argument în plus pentru consumatori și bănci să apeleze la CSALB. Au fost clienți care au înțeles că o negociere nu este doar un proces de a cere și primi, ci că scopul este acela de a ne întâlni la mijloc și de a ne strânge mâna ca urmare a găsirii unei soluții care mulțumește ambele părți. Suntem interesați să construim, pe cât posibil, soluții individualizate pentru fiecare client, în funcție de fiecare speță. Sunt încă pași de făcut, însă suntem optimiști că exemplele bune de până acum vor conduce la reducerea nemulțumirilor, costurilor și a timpului pentru toți cei implicați în acest proces. Soluționarea alternativă a litigiilor oferită de CSALB este pentru noi o oportunitate și o alternativă de a îmbunătăți relațiile de business pe care le avem cu clienții.

Este, dacă vreți, modul de a replica, în modernitate, o veche instituție populară, «sfatul» informal la care oamenii veneau să discute cu cei care aveau mai multă experiență, înainte să ia drumul tribunalului. La BRD, am fost deschiși soluționării alternative, acceptând să participăm la ședințe de conciliere și venind cu propuneri de soluționare amiabilă încă de la demararea activității CSALB. Mai multe măsuri de creștere a conștientizării beneficiilor soluționării alternative au fost implementate de-a lungul timpului în bancă, și în schimburile pe care le-am avut cu clienții noștri. Astfel, Caravanele CSALB la care au participat angajații BRD din țară, mesajele recurente, ghidurile de lucru, specializarea anumitor angajați, monitorizarea dosarelor CSALB sunt doar câteva exemple concrete pe care le putem da pentru a exemplifica măsurile luate de noi odată cu înființarea Centrului. Le recomandăm consumatorilor să se



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

informeze despre CSALB și beneficiile procedurii și să fie deschisi negocierilor, pentru a putea găsi împreună cu conciliatorul desemnat cea mai bună variantă pentru ambele părți. Bilanțul după 3 ani este unul pozitiv și, pe măsura soluționării dosarelor, am căpătat cu toții experiență.”



RAIFFEISEN BANK: Pentru consumatori, această alternativă are mai multe avantaje: este gratuită, flexibilă, ușor de accesat.

Bogdan Atanasiu, Manager Managementul Reclamațiilor, Divizia Retail, Raiffeisen Bank “Pentru consumatori, această alternativă are mai multe avantaje: este gratuită, flexibilă, ușor de accesat, clientul beneficiază de suportul unui conciliator extern de specialitate care poate recomanda atât băncii, cât și clienților soluții de rezolvare a situațiilor litigioase, care să fie acceptate de ambele părți. Am organizat un flux intern dedicat pentru tratarea și soluționarea cu prioritate a solicitărilor de conciliere primite prin intermediul CSALB, am recomandat clienților acest canal de soluționare alternativă a litigiilor prin intermediul site-ului băncii, al răspunsurilor trimise clienților, dar și prin materialele de prezentare pe care le-am pus la dispoziția

acestora prin intermediul agențiilor noastre.

Procedura concilierii reprezintă o alternativă binevenită în România. Raiffeisen Bank a primit cu multă încredere și optimism implementarea acestui tip de soluționare amiabilă a problemelor ce apar în relația dintre clienți și bancă. Am promovat această procedură încă de la primele discuții purtate cu Centrul pentru implementarea soluționării alternative în domeniul bancar. De-a lungul celor aproximativ 3 ani de când a fost introdusă procedura concilierii, Raiffeisen Bank a reușit să soluționeze în mod amiabil numeroase situații, să dovedească că este un partener de dialog și să câștige încrederea și loialitatea unei bune părți a clienților care au apelat la CSALB.”



BCR: Dacă la începutul activității CSALB exista o reticență din partea clienților de a apela la astfel de servicii, în timp, publicul a prins încredere să apeleze la conciliatori

Ionuț Stanimir, director de Marketing și Comunicare BCR “Banca Comercială Română sprijină în mod susținut activitatea CSALB, fiind găsite întotdeauna soluțiile cele mai bune pentru clienții aflați în dificultate. Încă de la crearea Centrului, am alocat activitatea de conciliere unui birou intern specializat în negocierile cu consumatorii băncii și ne-am implicat prin crearea unui flux cât mai rapid de soluționare a cazurilor primite de la CSALB. Informațiile despre activitatea CSALB sunt disponibile în contractele cu persoanele fizice, pe website, în răspunsurile trimise la reclamațiile acestora, precum și în sucursale. Ideea caravelor CSALB este foarte utilă pentru a afla cele mai bune practici și considerăm că Centrul trebuie să continue intensificarea comunicării despre avantajele serviciilor de conciliere.

Dacă la început activității CSALB exista o reticență din partea clienților de a apela la astfel de servicii, în timp, publicul a prins încredere să apeleze la conciliatori, iar această încredere trebuie răsplătită prin consecvență și continuitate.”



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

GARANTI BANK: Nivelul foarte bun de pregătire a conciliatorilor în domeniul financiar-bancar oferă încredere atât consumatorilor, cât și reprezentanților băncilor.

Tatiana Jilavu – Head of Customer Experience - Garanti Bank “Soluția alternativă prezintă avantajul unei rezolvări mai rapide, fără costuri pentru consumator. Ne dorim ca rolul negocierii și al conciliatorilor să fie mult mai bine înțeles de persoanele fizice. Adresarea către CSALB presupune o negociere, în care ambele părți își dau tot interesul să găsească o soluție de mijloc. Am avut cazuri încheiate amiabil, ceea ce ne bucură foarte mult, dar ne-am confruntat și cu situații în care consumatorii au refuzat atât soluția propusă de bancă, cât și pe cea prezentată de către conciliator. Sunt și cazuri în care simpla participare la conciliere și explicațiile oferite de bancă, fără alte compensații financiare, au fost considerate satisfăcătoare de către consumatori.

În vederea susținerii colaborării dintre CSALB și Garanti Bank, am dezvoltat și organizat un program de training și testare internă, adresat angajaților noștri din Front Office, legat de activitatea CSALB. Echipa noastră de Customer Care, care se ocupă de soluționarea tuturor cererilor și nemulțumirilor din partea clienților, colaborează cu echipa CSALB și cu conciliatorii desemnați pentru a ajunge la o rezoluție pentru client, oferind răspunsuri complete și argumentate, atât în caz de acceptare, cât și în caz de refuz al procedurii. Pentru cea mai mare parte a cazurilor cu care nu ne-am prezentat la conciliere, Banca a reușit soluționarea amiabilă a solicitării recepționate. Participăm la toate întâlnirile organizate de CSALB, inclusiv la nivel local, prin reprezentanții din agențiile noastre, întrucât ne dorim să fim la curent cu informații despre activitatea desfășurată de Centru. Aceste întâlniri reprezintă și o bună modalitate de a împărtăși din experiența tuturor celor implicați în procesul de soluționare alternativă, pentru a ne îmbunătăți și ușura modul de lucru.”



CEC BANK: Procedura concilierii este o alternativă reală la soluționarea litigiilor prin intermediul instanțelor de judecată

Mirela Iovu, Director-Vicepreședinte Comitet de Direcție al CEC Bank “Procedura concilierii este considerată de CEC Bank drept o alternativă reală la soluționarea litigiilor prin intermediul instanțelor de judecată. Încă de la înființarea CSALB, din anul 2016 și până în prezent, CEC Bank este deschisă la soluționarea alternativă a litigiilor cu consumatorii, astfel că tot mai multe cereri ale acestora au fost transformate în dosare. Majoritatea cazurilor acceptate de CEC Bank au avut drept obiect rambursarea comisioanelor de risc/gestiune. Aceste dosare au fost finalizate cu succes, banca procedând la restituirea comisioanelor către consumatori.

De asemenea, în vederea identificării unor soluții amiabile de continuare a relațiilor contractuale, CEC Bank a introdus în răspunsurile la petițiile consumatorilor un paragraf cu trimitere expresă la CSALB, în ipoteza în care consumatorul nu este mulțumit de rezolvarea solicitării sale la nivelul băncii. În urma intrării în vigoare a OUG nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, CEC Bank a instruit juriști din cadrul direcției de specialitate, specializându-i în vederea analizării cu celeritate a fiecărei cereri primite din partea Centrului. Juriștii au participat la conferințele și întâlnirile organizate de CSALB, iar activitatea Direcției Juridice este coordonată de un director-vicepreședinte cu pregătire teroretică în domeniul ADR și care promovează și susține de aproape 15 ani soluționarea alternativă a disputelor, prin conciliere și mediere.”



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar



ING BANK: Considerăm CSALB un partener și ajutor de încredere pentru consolidarea și îmbunătățirea relației consumator – bancă

Nicolae Andreica, Director, Head of Advisory Channels Management “CSALB

a reușit în acești trei ani să câștige încrederea atât a consumatorilor, cât și a noastră ca instituție bancară. Cazurile sunt analizate de conciliatori, buni specialiști din mediul juridic și economic, cu o vastă experiență în tratarea și gestionarea cazurilor. Recomandarea către consumatori este să apeleze cu încredere la această alternativă și îi asigurăm de întreagă deschidere și cooperare din partea tuturor celor implicați în acest proces. ING Bank, împreună cu reprezentanții CSALB și Corpul Conciliatorilor au colaborat constant pentru protejarea clienților, respectiv consumatorii care apelează la procedura de conciliere. De asemenea, întâlnirile organizate cu aceștia, cât și cu conciliatorii au fost de fiecare dată experiențe plăcute, în sensul în care s-a reușit construirea unei relații bazate pe încredere și respect reciproc.

Înca de la înființarea CSALB, ING Bank a reușit, în strânsă colaborare cu reprezentanții Centrului, distribuirea materialelor informative către întreaga rețea de unități din țară. Aceste materiale au fost necesare atât consultantilor, cât și clienților pentru a-și actualiza informațiile esențiale privind activitatea Centrului. Întreaga echipă a primit o detaliere a activității CSALB, inclusiv materiale video. Atât în documentația contractuală, cât și pe site-ul oficial al băncii au fost introduse informații privind CSALB. De asemenea, răspunsurile parțial favorabile sau negative trimise în scris către clienți sunt însoțite de un paragraf cu datele de contact ale partenerului CSALB.”

BANCA ROMÂNEASCĂ: A crescut nivelul de educare a consumatorilor și modul în care instituția bancară este percepută de aceștia.

Reprezentanții Banca Românească “Procedura concilierii în România ca soluționare alternativă a litigiilor este utilă în gestionarea unor cazuri care nu își găsesc soluționarea prin mijloacele clasice, evitând costuri și timp în cazul unor acțiuni în instanță. Încă de la înființarea CSALB, Banca Românească a reflectat *procedurile de soluționare alternativă a litigiilor* în fluxurile specifice activităților dedicate tratării petițiilor venite de la consumatori, clienții băncii. Impactul demersurilor de negociere cu aceștia, făcute de CSALB, este vizibil și cuantificabil. A crescut nivelul de educare a consumatorilor și modul în care instituția bancară este percepută de persoanele fizice.

În baza materialelor furnizate de CSALB, salariații tuturor sucursalelor au fost periodic instruiți cu privire la activitatea Centrului, iar clienții au la dispoziție în toate sucursalele Banca Românească mijloace de informare specifice (*poster, stickere, pliante etc.*). Încă din 2016, ca urmare a recomandărilor CSALB, clienții care adresează petiții băncii sunt informați (*atât la momentul depunerii petiției, prin Anexa 6, cât și ulterior, prin adresa de răspuns*) cu privire la posibilitatea de a se adresa CSALB, astfel: *În cazul în care considerați că răspunsul primit nu vă este favorabil, vă puteți adresa Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) apelând 021 9414 (numar cu tarif normal) sau accesând www.csalb.ro/ email: office@csalb.ro.*”

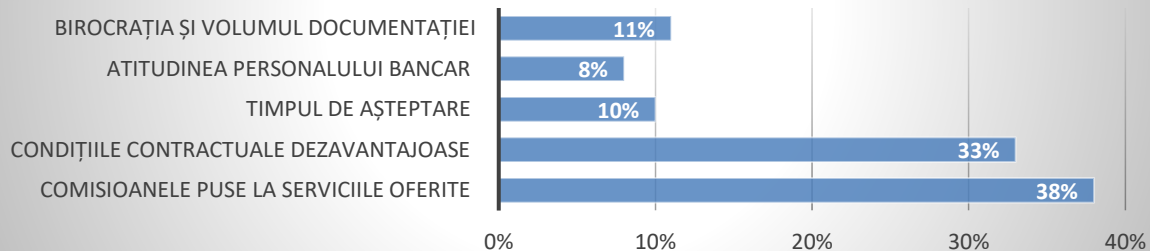
75% dintre români spun că au o relație bună cu băncile. Care sunt motivele de care se plâng restul de 25%

Reacția pozitivă a băncilor la procedura concilierii este una îmbucurătoare, în contextul în care, potrivit celui mai nou studiu CSALB realizat în parteneriat cu **Finzoom.ro**, nivelul de integrare financiară a consumatorilor români este unul crescut: doar 8% dintre respondenții online spun că nu folosesc niciun produs bancar și nu dețin nici măcar un cont curent sau un card.

În general, românii nu au întâmpinat probleme cu banca sau cu un IFN, peste 75% dintre cei chestionați declarând că au o relație bună cu instituțiile financiare. Dintre românii care sunt nemulțumiți de relația cu băncile/IFN-urile, 38% au menționat comisioanele drept principala cauză, iar 33% condițiile contractuale considerate dezavantajoase.

Un procent de 15% dintre cei intervievați spun că au dificultăți la plata ratelor, iar printre principalele cauze care au dus la întârzieri se numără schimbarea situației economice generale și schimbarea situației familiale (plasate pe primele două locuri de 55% dintre respondenții la chestionar).

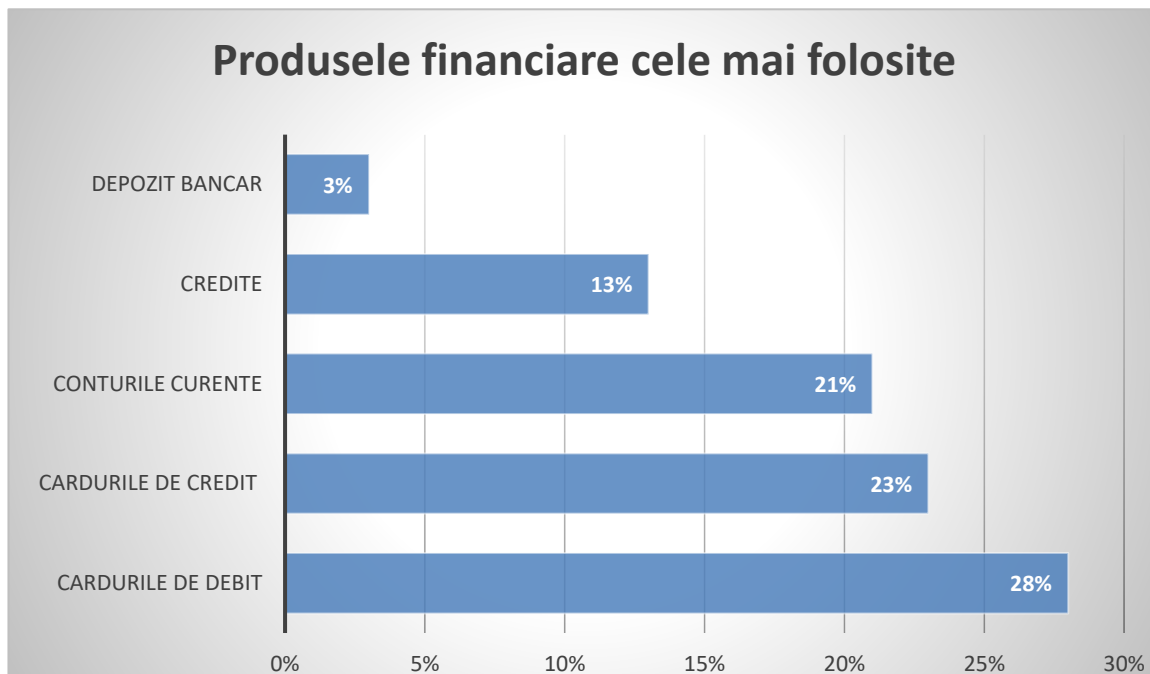
Care este cea mai importantă problemă/nemulțumire în relația cu banca/IFN-ul ?



Dintre situațiile familiale care generează dificultăți în plata ratelor, cele mai importante sunt: pierderea locului de muncă pentru cel puțin un susținător al familiei (37%), apariția unei cauze/probleme medicale care necesită rezolvare urgentă (23%), precum și scăderea venitului pentru cel puțin un membru al familiei (23%).

Studiul a fost realizat online, în luna iunie, pe un eșantion de **1.220 persoane interievate**, 34% cu vârsta cuprinsă între 45-64 ani și 33% cu vârsta între 35-44 ani, majoritatea femei salariate (71%), cu o vechime de peste 15 ani (42%).

Potrivit aceluiași studiu, produsele financiare cele mai folosite sunt cardurile de debit (28%), cardurile de credit (23%) și conturile curente (21%), în timp ce credite dețin doar 13% dintre respondenți.



Despre CSALB:

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.