CSALB
Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

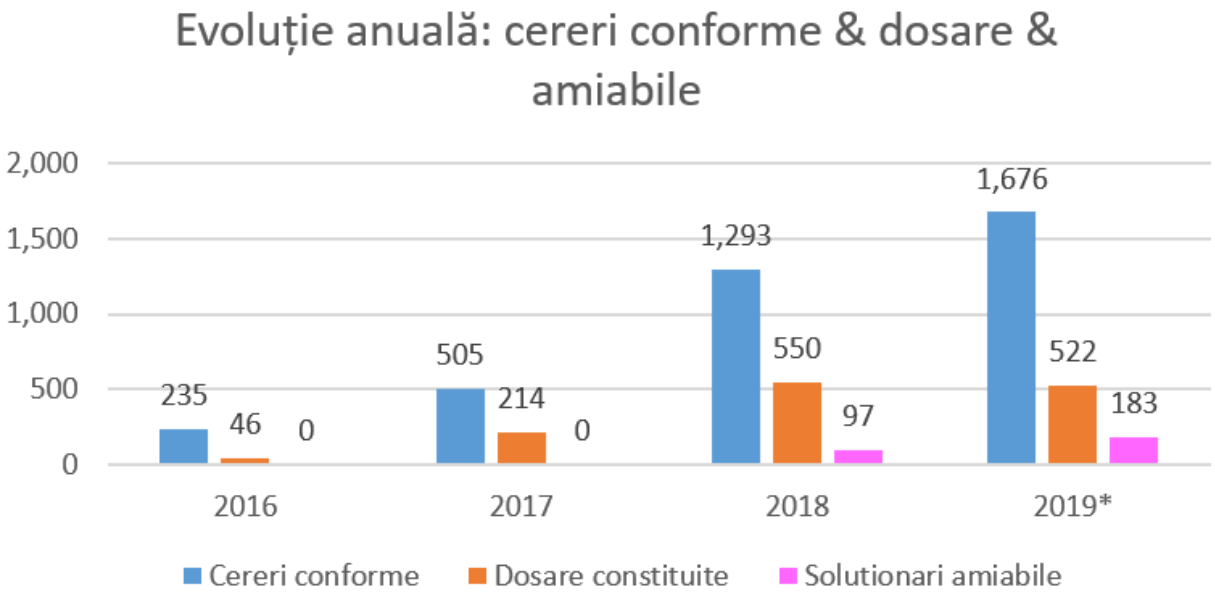
RAPORT

privind activitatea de

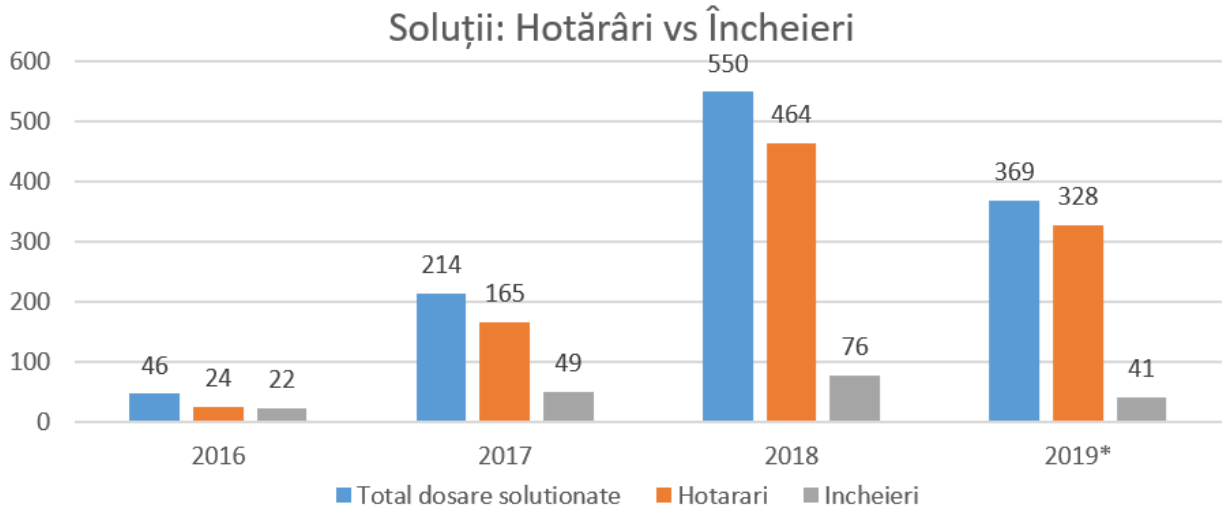
SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

la data de 30.09.2019

Primele trei trimestre ale anului 2019 reflectă o evoluție constantă a activității Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB). Cererile înregistrate până la finalul T3 2019 arată o creștere de 130% în raport cu numărul cererilor înregistrate în întreg anul trecut. În ceea ce privește formarea dosarelor, în cele trei trimestre au fost formate 95% din dosarele constituite în tot anul 2018. O categorie aparte o reprezintă înțelegerile amiabile dintre consumatori și bănci, după sesizarea CSALB. Părțile au încheiat peste 183 de astfel de înțelegeri până în prezent, față de numai 97 de înțelegeri în tot anul anterior (2018).



* pentru anul 2019, este reflectată situația la final de T3. Pentru anii 2016, 2017 și 2018, este reflectată situația la final de an.



* pentru anul 2019, este reflectată situația la final de T3. Pentru anii 2016, 2017 și 2018, este reflectată situația la final de an.

La final de T3 2019, 328 de consumatori s-au împăcat cu băncile sau IFN-urile, prin intermediul CSALB, creșterea fiind de 130%, în comparație cu situația de la finalul T3 2018. În aceeași perioadă a anului trecut, doar 252 de români au beneficiat de soluții favorabile în urma negocierilor purtate cu instituțiile financiar-bancare.

De la începutul anului, 1.676 de români au trimis către CSALB **cereri de soluționare amiabilă** a nemulțumirilor cu băncile sau IFN-urile, **creșterea fiind de 195%** în raport cu perioada similară a anului trecut. În primele trei trimestre ale anului 2018 au fost înregistrate doar 862 de cereri conforme. În total, numărul consumatorilor care au cerut informații (inclusiv telefonic) și s-au adresat Centrului în primele trei trimestre din 2019 este de peste 5.200 de persoane**. Creșterea numărului de dosare este de 130%** față de perioada similară din 2018.

Modalitățile de sesizare online (aplicația de pe site-ul www.csalb.ro, precum și adresa de mail office@csalb.ro) au fost alese de 85% dintre românii care au trimis cereri către CSALB.

Din totalul cererilor conforme primite în T1-T3 2019, 1.392 adresau diverse spețe în relația cu banca, în vreme ce 284 vizau diferite aspecte ale relației consumatorilor cu IFN-urile.

Numărul total de dosare constituite în T1-T3 2019 a ajuns la 522, dintre care 514 au fost formate în relația cu băncile, în vreme ce la nivelul IFN-urilor au fost constituite doar 8 dosare, în intervalul menționat. Față de perioada similară din 2018, creșterea numărului de dosare constituite este cu 30%.

- **Dintre dosarele constituite în relația cu băncile**, 325 s-au finalizat printr-o hotărâre (părțile au acceptat soluția propusă de conciliator), alte peste 130 dosare aflându-se în faza de procesare/soluționare. În 40 de dosare s-a refuzat soluția propusă de conciliator și s-a pronunțat o încheiere a procedurii, iar în 16 cauze una dintre părți s-a retras din procedură.

- **Dintre cele 8 dosare constituite în relația cu IFN-urile**, 3 dosare s-au finalizat printr-o hotărâre, într-un singur dosar s-a pronunțat o încheiere a procedurii, iar 4 dosare sunt în faza de discuții cu părțile.

Totodată, **183 cereri au fost soluționate amiabil** de către comercianți, dar după sesizarea CSALB (comercianții au negociat direct cu consumatorii), respectiv 159 de cereri soluționate amiabil în relația cu băncile și 24 cereri soluționate amiabil de către IFN-uri.

La finalul T3 din acest an au fost înregistrate aproximativ 3.600 de solicitări telefonice.

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

Bănci:

- 1392 cereri conforme;
- 47 cereri neconforme;
- 680 solicitări diverse de informații.

IFN-uri:

- 284 cereri conforme;
- 10 cereri neconforme.

Clasificarea celor 1392 de cereri conforme în relație cu o bancă:

- 514 cereri transformate în dosare;
- 159 cereri soluționate amiabil de comerciant după sesizarea CSALB de către consumator;
- 66 cereri în fază de filtru – se verifică documentele (diferența fiind cererile clasate).

Clasificarea celor 514 dosare aflate în procedura cu soluție propusă (în relație cu o bancă):

- 325 hotărâri pronunțate – părțile s-au înțeles (aproximativ 90% din total soluții);
- 131 dosare în fază de procesare/discuții cu părțile;
- 40 încheieri – părțile nu s-au înțeles (aproximativ 10% din total soluții);
- 16 dosare în care o parte s-a retras din procedură.

Clasificarea celor 284 de cereri conforme în relație cu un IFN:

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

Clasificarea celor 8 dosare aflate în procedura de soluție propusă (în relația cu un IFN):

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

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

- 935 au fost transmise prin aplicație (site);

- 563 au fost transmise pe e-mail;
- 126 au fost aduse și înregistrate de consumatori la sediul CSALB;
- 52 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
    - Reeșalonarea, 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:

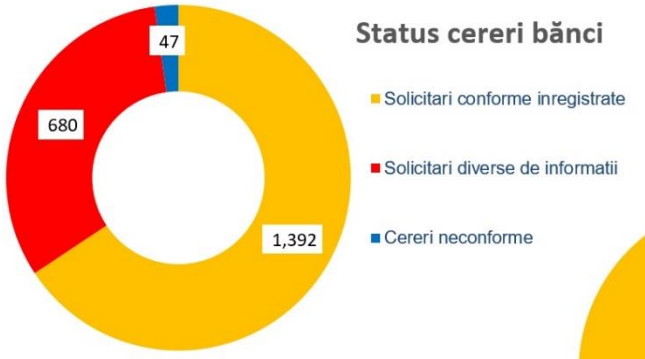
- Comercianții (băncile și IFN-urile) au refuzat soluționarea litigiului prin proceduri SAL deoarece:
    - comerciantul își menține punctul de vedere transmis consumatorului anterior sesizării CSALB (157 de cazuri);
    - s-au făcut mai multe oferte și demersuri pentru soluționare, dar toate ofertele transmise anterior sesizării de către consumator a CSALB, au fost refuzate de acesta (59 de cazuri);
    - din cauza existenței unui dosar în instanța de judecată (34 cazuri);
    - deoarece au fost inițiate procedurile de executarea silită (23 cazuri);

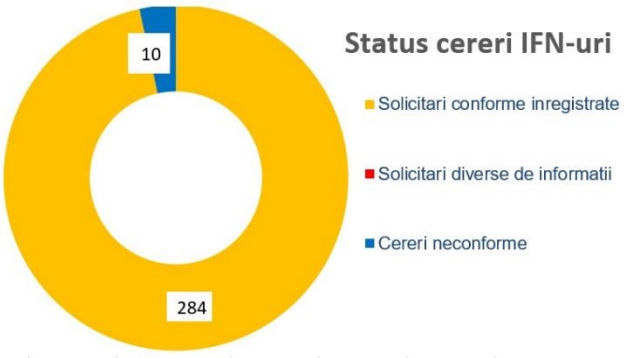
NOTĂ:

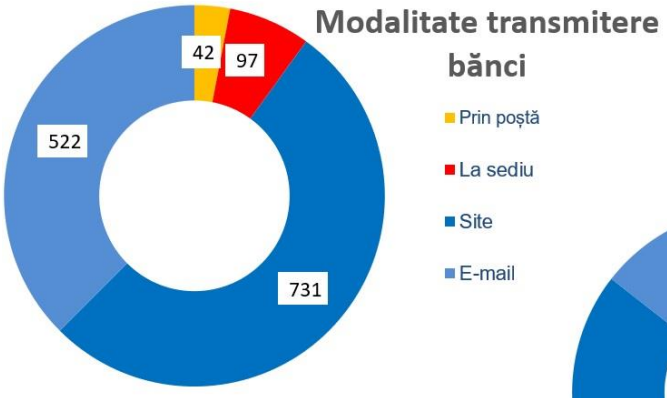
Interesul consumatorilor față de CSALB (reflectat în numărul de cereri și de sesizări) aproape s-a dublat față de aceeași perioadă a anului trecut. Rezultatele la sfârșitul T3 al acestui an, față de aceeași perioadă a anului trecut sunt cu 94% mai bune la nivel de cereri înregistrate. Dacă ne raportăm la cazurile rezolvate (prin hotărâri sau prin înțelegere amiabilă după sesizarea CSALB) creșterea este de 75%. Și în ceea ce privește numărul dosarelor formate, finalul de T3 2019 înregistrează o creștere cu 30% față de situația de la finalul T3 2018. Situația de la finalul T3 2019 prezintă o medie lunară mai bună decât media din anul 2018, atât în ceea ce privește numărul de cereri, cât și referitor la numărul dosarelor formate.

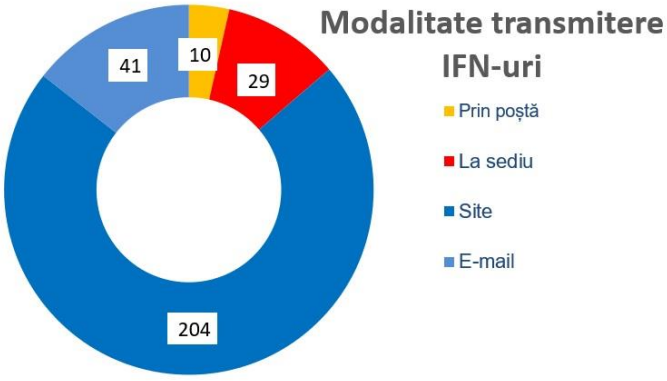
Cifre T3 2018:	Cifre T3 2019:
• 862 cereri conforme – **96 cereri pe lună**; • 404 cereri admise de bănci – **45 dosare pe lună;** **Cifre 2018 (întreg anul):** • 1.293 cereri – **108 cereri pe lună**; • 550 dosare – **46 dosare pe lună.**	• 1.676 cereri conforme – **186 cereri pe lună**; • 522 de cereri admise de bănci/IFN-uri – **58 dosare pe lună;** • **183 cereri soluționate amiabil** de părți după sesizarea CSALB.

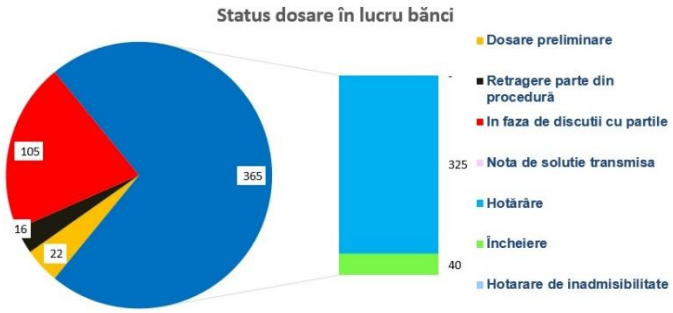
INFORMAȚII STATISTICE LA FINAL DE T3 2019:

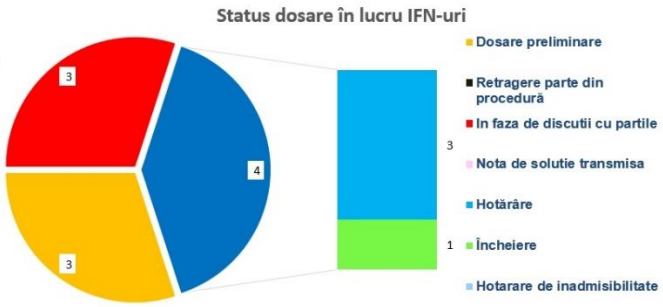












CONCLUZII:

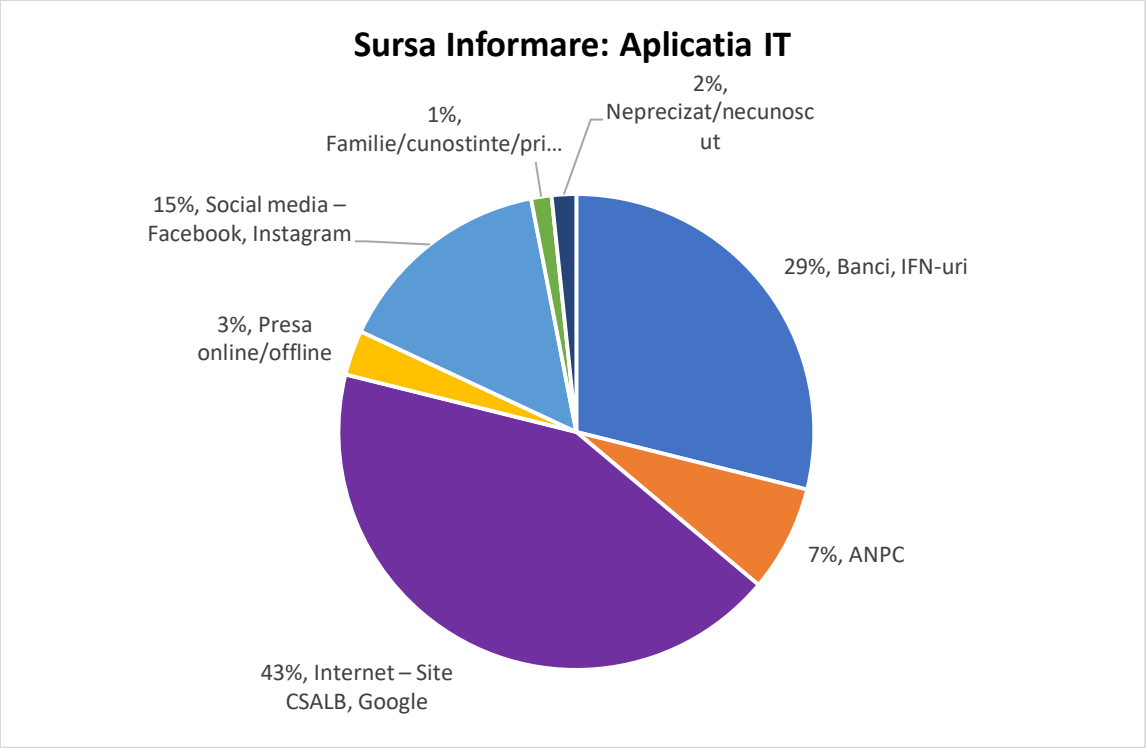
Activitatea CSALB continuă trendul ascendent din anul 2018 prin creșteri importante în numărul cererilor primite, al dosarelor formate, al hotărârilor încheiate și al înțelegerilor amiabile dintre consumatori și bănci.

Principalele motive ale acestei evoluții sunt: creșterea surselor de informare a consumatorilor despre activitatea Centrului și deschiderea mai mare a băncilor spre conciliere.

În cadrul Aplicației IT (de pe site-ul www.csalb.ro) cu ajutorul căreia consumatorii depun cereri de soluționare a nemulțumirilor cu banca/IFN-ul, utilizatorii aplicației sunt întrebați care este sursa de informare despre CSALB. **58% dintre consumatori au aflat din mediul online** despre existența și beneficiile Centrului, iar **29% de la bănci sau IFN-uri.**

Clasamentul oferit de aplicația IT, în urma răspunsurilor a **360 de utilizatori**, este următorul:

1. Internet (site CSALB, Google) → **43%**
2. Bănci, IFN-uri → **29%**
3. Social media (FB, Instagram) → **15%**
4. ANPC → **7%**
5. Presa online/offline → **3%**
6. Neprecizat/necunoscut → **2%**
7. Familie/cunoștințe/prieteni → **1%**



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.