RAPORT DE ACTIVITATE
pentru
ANUL 2019

Conținut

1. CSALB – SCOP ȘI OBIECTIVE 2
2. ORGANIZAREA ȘI ADMINISTRAREA CSALB 3
2.1 Activitatea administrativă a CSALB 3
2.1.1. Activitatea Colegiului de Coordonare 3
2.1.2. Activitatea de comunicare 4
2.1.3. Alte activități administrative desfășurate 5
2.2 Activitatea operațională a CSALB 6
3. CONCLUZII ȘI PROPUNERI 6
4. Raport privind activitatea operațională de soluționare alternativă a litigiilor la data de 31.12.2019 8

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 comercianți[1], 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 şi al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluţionarea online a litigiilor (SOL) în materie de consum.

Din perspectiva relaţiei consumator-bancă, soluţionarea 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 şi eliminarea, după caz, a deficienţelor şi potențialelor practici incorecte din activitatea profesioniştilor.

Beneficiile consumatorului:

- procedura se declanșează la inițiativa consumatorului;
- este gratuită;
- este efectuată de conciliatorii CSALB (membrii Corpului Conciliatorilor sunt persoane fizice cu expertiză de cel puțin 10 ani în domeniul financiar – bancar și care beneficiază de notorietate din perspectiva pregătirii/reputației profesionale);
- procedura este foarte simplă și durează maximum 90 de zile.

În plus, ca efect al transpunerii în România a Directivei privind serviciile de plată/PSD2 prin următoarele legi:

- Legea nr. 209/2019 privind serviciile de plată și pentru modificarea unor acte normative

și

- Legea nr. 210/2019 privind activitatea de emitere de monedă electronică,

a fost extinsă competența materială a CSALB pentru o nouă categorie de subiecți, anume „utilizatorii persoane juridice”, în contextul în care acestea au calitatea de utilizatori de servicii de plată și/sau în cazurile de încălcare de către emitenții de monedă electronică a dispozițiilor legale precizate de normele de mai sus.

În esență:

- ambele legi fac referire la CSALB (direct în Legea nr. 209/2019 și indirect în Legea nr. 210/2019, prin raportare la dispozițiile relevante din Legea nr. 209/2019);
- ambele extind competența CSALB și în raport cu utilizatorii persoane juridice care accesează serviciile reglementate de cele două legi;
- CSALB va pune la dispoziție fluxuri procedurale/operaționale și pentru această categorie de potențiali clienți, anume persoanele juridice care accesează serviciile reglementate de Legea nr. 209/2019 și Legea nr. 210/2019.

Secretariatul de Procedură preia cererile consumatorilor, ține legătura cu toți comercianții și îndeplinește toate atribuțiile necesare procesării dosarelor constituite. Conciliatorii, colaboratori ai Centrului,

[1] MO, Partea I nr. 654 din 28 august 2015.

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.

2.1 Activitatea administrativă a CSALB

2.1.1. Activitatea Colegiului de Coordonare

Activitatea CSALB este coordonată de un Colegiu de Coordonare. Componența Colegiului a fost stabilită astfel pentru a spori credibilitatea construcției. Astfel, conform legii incidente, membrii Colegiului sunt desemnați de Autoritatea Naţională pentru Protecţia Consumatorilor, Banca Națională a României, Asociaţia Română a Băncilor și asociațiile de consumatori, iar un membru este independent, ales de ceilalți patru.

Principala sarcină a Colegiului este de Coordonare și supraveghere a activității administrative a CSALB. Astfel, membrii Colegiului de Coordonare au atribuții de aprobare și modificare a procedurilor de soluționare, de aprobare a conciliatorilor, a bugetului de venituri și cheltuieli etc. Membrii acestuia nu sunt implicați în activitatea operațională a Centrului (examinarea și soluționarea litigiilor fiind efectuată în mod exclusiv de către conciliatori), sarcina acestora fiind de asigurare a faptului că CSALB are suficiente resurse pentru a-și desfășura activitatea în mod eficient și independent.

Colegiul de Coordonare a desfășurat următoarea activitate (repere majore în 2019):

- completarea Corpului Conciliatorilor prin organizarea de interviuri cu persoanele care au transmis candidaturile și care au corespuns profilului profesional căutat;
- selectarea firmei care să se ocupe de serviciile de call-center în regim inbound pentru CSALB;
- continuarea demersurilor necesare în vederea înscrierii CSALB pe lista referitoare la entitățile SAL din România (Ministerul Economiei);
- aprobarea Procedurii privind reglementarea activității conciliatorilor CSALB;
- reluarea/continuarea procesului de implicare a IFN-urilor în activitatea și finanțarea Centrului;
- actualizarea Regulamentului de Ordine Interioară al CSALB;
- aprobarea bugetului CSALB pentru anul 2020 (BVC 2020);
- 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/IT 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*** (Craiova, Oradea, Sibiu, Brașov), precum și organizarea conferinței anuale a CSALB în colaborare cu Facultatea de Drept (19 noiembrie).

2.1.2. Activitatea de comunicare

Activitatea de comunicare se realizează pe următoarele *paliere* (conform strategiei de comunicare a CSALB):

- comunicarea cu băncile și IFN-urile (comercianții);
- comunicarea cu consumatorii;
- comunicarea cu stakeholders;
- organizarea de întâlniri de lucru cu conciliatorii, ori de câte ori este necesar, în cadrul procesului de actualizare/revizuire a Regulamentului Secretariatului de Procedură și a procedurilor SAL, pe măsura desfășurării activității de soluționare amiabilă a litigiilor;

Comunicarea și informarea consumatorilor despre CSALB se realizează prin intermediul următoarelor *canale*:

- comunicarea pe canalele media tradiționale (TV, Radio, Presă scrisă, Presă online);
- comunicarea pe canale proprii: Site, Facebook, Youtube, Instagram;
- organizarea de/participarea la/ conferințe, mese rotunde, seminarii etc;
- comunicarea prin intermediul băncilor comerciale (comunicate de presă cu implicarea instituțiilor financiar-bancare, participarea la interviuri și conferințe a reprezentanților băncilor; pliante, postere, stickere, creioane cu acadele trimise în agențiile bancare, difuzarea producțiilor video);
- comunicarea prin intermediul ANPC (la nivel central și prin Comisariatele Județene);

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

- Conferința anuală CSALB, 19 noiembrie, Facultatea de Drept, București;
- Caravana CSALB: Craiova, Oradea, Sibiu, Brașov, pentru informarea consumatorilor. Participă autorități locale, presa, asociațiile de consumatori, ANPC;
- Întâlnire cu reprezentanții băncilor, în cadrul Caravanei CSALB;
- Workshops (aprilie, octombrie) cu reprezentanții băncilor comerciale;
- Întâlniri cu Corpul Conciliatorilor (diseminarea informațiilor privind activitatea operațională a CSALB și îmbunătățirea activității de conciliere);
- 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:

- Campanii video și online pe posturile tv **Antena3** (aprilie-mai 2019) și **ProTV** (octombrie-decembrie 2019);
- Creație, producție și promovare online Campanie video ***#Conciliatorii*** (promovarea concilierii ca soluție alternativă de soluționare a problemelor în relația consumator-bancă/IFN);
- Producție și difuzare **în băncile comerciale** de: materiale video, materiale informative (pliante, stickere, postere – campanie de Comunicare vizuală integrată), creioane cu acadele (a fost continuată campania ***Salvați creioanele de la stres***);
- **Parteneriate media** cu: WallStreet.ro, Ziare.com, Evenimentul Zilei, Adevărul.ro, Capital.ro, CapitalTV;
- Campanie de comunicare prin intermediul **Finzoom.ro -** sondaj de opinie, valorificarea rezultatelor sondajului.

Relația cu media și administrarea canalelor proprii de comunicare

- Peste 1.500 apariții în presă în 2019 (65 mil afișări - audiență estimată);
- 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;
- Îmbunătățire, actualizare și refacere site CSALB (design, pagini noi, opțiuni suplimentare, site limba engleză etc.);
- Comunicare pe canale media și de socializare: postări pe Facebook, YouTube, Instagram.

Activități de informare

- Implicarea băncilor comerciale în acțiunile de comunicare a activității CSALB: comunicate de presă, reportaje TV și online, conferința anuală CSALB;
- Întâlniri de informare cu comercianții, conciliatorii, asociațiile de consumatori;
- Întâlniri și colaborări cu reprezentanții de PR&Comunicare ai băncilor comerciale;
- Transmiterea (și suplimentarea) către băncile comerciale de materiale informative (pliante, postere, stickere, producții video etc.);
- Materiale video integrate în comunicatele de presă;
- Schimbare voice-over număr scurt 021.9414 și call-center funcțional.

2.1.3. Alte activități administrative desfășurate

Asigurarea conformității Centrului, implicit a angajaților acestuia la normele privind protecția datelor cu caracter personal

- CSALB a implementat următoarele măsuri tehnice și organizatorice de protecție a persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, ca urmare a intrării în vigoare (în luna mai a anului 2016) a Regulamentul European nr. 679/2018, ale cărui prevederi se aplică din data de 25 mai 2018:
  - ✓ Desemnare DPO (Data Protection Officer)/Responsabil cu protecția datelor cu caracter personal;
  - ✓ Solicitare consultanță în ceea ce privește stadiul inițial și pașii necesari pentru îndeplinirea conformității;
  - ✓ Implementarea măsurilor de securitate (fizice/tehnologice) adecvate;
  - ✓ Întocmirea/Implementarea regulamentelor interne și instruirea angajaților și a colaboratorilor Centrului;
  - ✓ Întocmirea documentației necesare asigurării primirii acordurilor de prelucrare din partea consumatorilor care accesează serviciile CSALB.

Activitatea de call-center

- selectarea unei firme care să trateze exclusiv partea de interacțiune telefonică cu consumatorii în cadrul CSALB coroborat cu procesul eficient de promovare a Centrului au adus cu sine o medie de 25 de apeluri pe zi, numărul ajungând să se dubleze sau chiar să se tripleze în perioada imediat următoare unor comunicate de presă/evenimente promovate în media;

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 în scopul formulării și transmiterii solicitărilor de către consumatori.

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 analizate și de care ar putea avea nevoie.

Ca dovadă a modului simplu de lucru, de la lansarea aplicației și până în prezent, peste 56% din cererile trimise de consumatori sunt prin intermediul aplicației online, iar aproximativ 33% din cereri sunt transmise via e-mail.

Evidența activității operaționale a CSALB în anul 2019 este redată în raportul privind activitatea operațională de soluționare alternativă a litigiilor la data de 31.12.2019, 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;
- este necesară creșterea disponibilității IFN-urilor de a intra în procedură de conciliere și o reducere din partea băncilor și IFN-urilor a numărului de cereri clasate din motive nejustificate;
- 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.

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;
- Politica de confidențialitate și Politica de utilizare a Cookies;
- Componența Colegiului de Coordonare/Structura Conducerii;
- Lista Conciliatorilor;
- Număr scurt de contact: 021.9414, accesibil de luni până vineri, **între orele 9.00 – 18.00**;
- Comunicate de presă și apariții în mass-media;
- Informații diverse, utile pentru consumatori și comercianți (formularele de cerere, legislație relevantă, colaboratori etc).

ANEXA

4. Raport privind activitatea operațională de soluționare alternativă a litigiilor la data de 31.12.2019

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 **2019**, au fost înregistrate **3.123 de solicitări scrise** adresate de către consumatori:

- **2.117 dintre solicitările scrise au fost conforme**;
- 66 cereri au fost neconforme;
- 940 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:

- **699 au fost transmise via e-mail**;
- **1.182 au fost completate/transmise online** (prin intermediul aplicației IT, intrată în producție în data de 23 iulie 2018, aceasta fiind modalitatea preferată de consumatori);
- 72 au fost aduse și înregistrate de consumatori la sediul CSALB;
- 164 au fost trimise prin poștă.

Cererile consumatorilor se înscriu în următoarele **tipologii**:

- **Probleme generate de produsele de creditare:**
  - Restituiri de sume (comisioane, dobânzi);
  - Diminuare sold credit/datorie/rată ori anulare restanță;
  - Reeșalonări/refinanțări/rescadențări;
  - Renegociere/reechilibrare contract (inclusiv pentru motive de impreviziune);
  - Găsirea unei soluții pentru rezolvarea problemelor (în general);
  - Conversie monedă acordare credit;
  - Probleme cu polițele de asigurare (bancassurance);
  - Recalculare dobânzi;
  - Angajament de plată;
  - Declararea scadenței anticipate;
  - Biroul de Credit (radierea înregistrărilor din BC);
  - Eliminarea anumitor clauze.

- **Probleme de natură operațională:**
  - Probleme privind funcționarea bancomatelor (inclusiv restituiri sume);
  - Probleme legate de transferurile bancare și restituiri de comisioane aferente tranzacțiilor;
  - Restituiri de sume în cazul erorilor de procesare;
  - Recuperări de sume transferate eronat de consumatori (internet banking);
  - Solicitări de clarificare a modului de calcul și a sumelor retrase de bănci din contul de card de credit;
  - Alte probleme referitoare la carduri (anulare/modificare nume);

- Probleme referitoare la cursul valutar si dobânzi aplicate în cazul utilizării cardului în străinătate;
- Probleme referitoare la transferurile interbancare.

- **Probleme referitoare la alte tipuri de activități:**
- Probleme referitoare la executarea silită (suspendări/sistări);
- Solicitări pentru eliberarea unor documente (grafice rambursare, extrase etc.);
- Restituiri de sume poprite;
- Radierea ipotecii.

Clasificarea celor 2.117 de cereri conforme (la data de 31.12.2019):

- 664 transformate în dosare (dintre care 9 dosare sunt constituite din cereri din 2018);
- 176 aflate în faza de filtru (la data de 31.12.2019);
- 233 cereri au fost soluționate amiabil după sesizarea CSALB;
- 1.053 clasate.

Cererile transmise către CSALB au vizat atât instituții financiar bancare, cât și instituții financiar nebancare, situația fiind următoarea:

Bănci:

- 1770 de cereri conforme;
- 645 transformate în dosare;
- 69 aflate în faza de filtru (la data de 31.12.2019);
- 207 cereri au fost soluționate amiabil după sesizarea CSALB;
- 858 clasate.

IFN- uri:

- 347 de cereri conforme;
- 19 transformate în dosare;
- 107 aflate în faza de filtru (la data de 31.12.2019);
- 26 cereri au fost soluționate amiabil după sesizarea CSALB;
- 195 clasate.

Clasarea cererilor se realizează în cazul în care comercianții au refuzat soluționarea litigiului prin proceduri SAL, iar motivele de clasare a unor cereri conforme pot fi structurate pe mai multe categorii:

- **Motive obiective - cererea vizează:**
  - ștergerea înregistrărilor raportate la Biroul de Credit;
  - creditele de tip „prima casă”;
  - creanțe cesionate;
  - prima de la stat din contractele de economisire – creditare.
- **Motive ce țin de consumatori:**
  - alegerea unui comerciant care nu are activitatea reglementată de BNR;
  - alegerea unui comerciant cu care nu se afla în raporturi contractuale;
  - petentul este persoană juridică;
  - nu s-au oferit informațiile/documentele necesare pentru soluționarea cererii.
- **Alte motive:**
  - existența unui dosar în instanța de judecată;

- au fost inițiate procedurile de executare silită;
- comercianții au făcut mai multe oferte, dar toate ofertele au fost refuzate de consumator (anterior sesizării CSALB), iar comercianții își mențin punctul de vedere din răspunsul inițial transmis consumatorului.

În **faza de filtru** (verificarea completitudinii documentației, solicitare de informații și acte doveditoare) se regăsesc 176 de cereri.

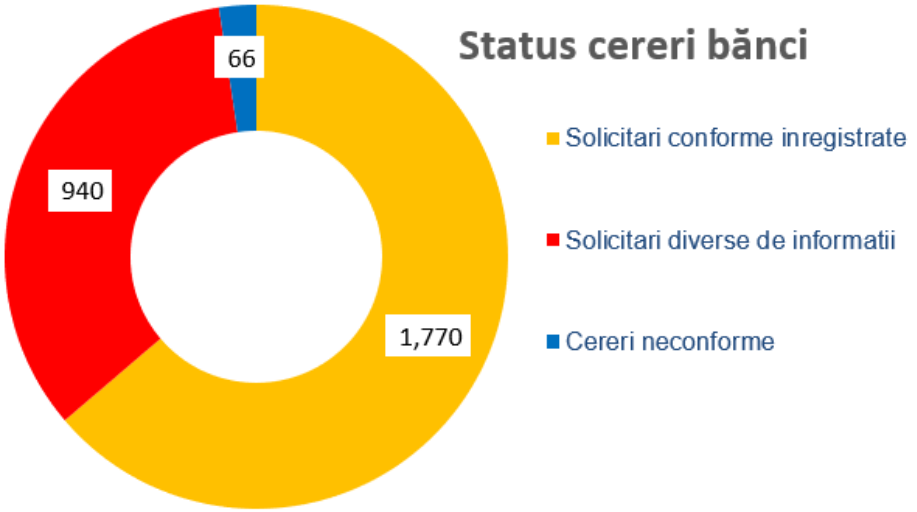
Clasificarea celor 664 dosare aflate în procedura cu soluție propusă (la data de 31.12.2019):

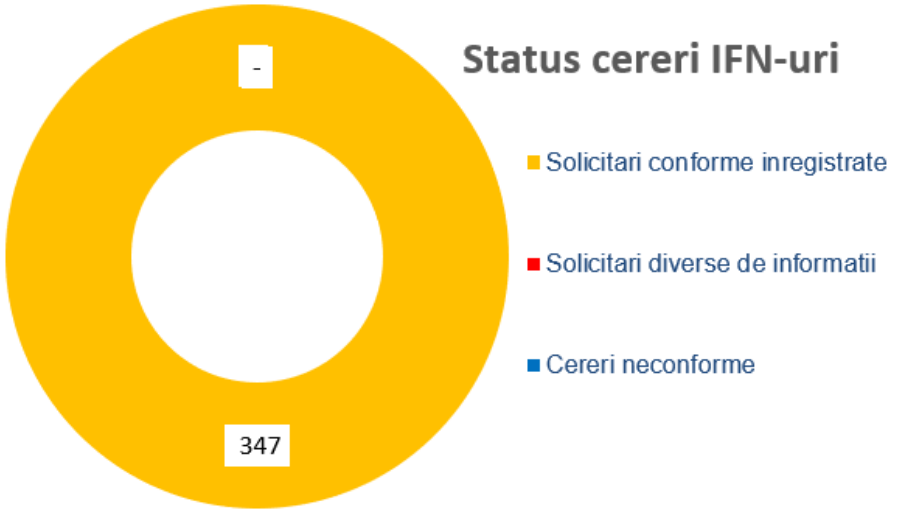
- 441 hotărâri/cazuri soluționate favorabil (soluții acceptate de ambele părți) - **reprezentând 86% din totalul soluțiilor pronunțate**;
- 74 încheieri/cazuri în care părțile nu au agreat o soluție comună - reprezentând 14% din totalul soluțiilor pronunțate;
- 18 dosare în care o parte s-a retras din procedură;
- 21 dosare preliminare;
- 110 dosare în fază de discuții cu părțile.

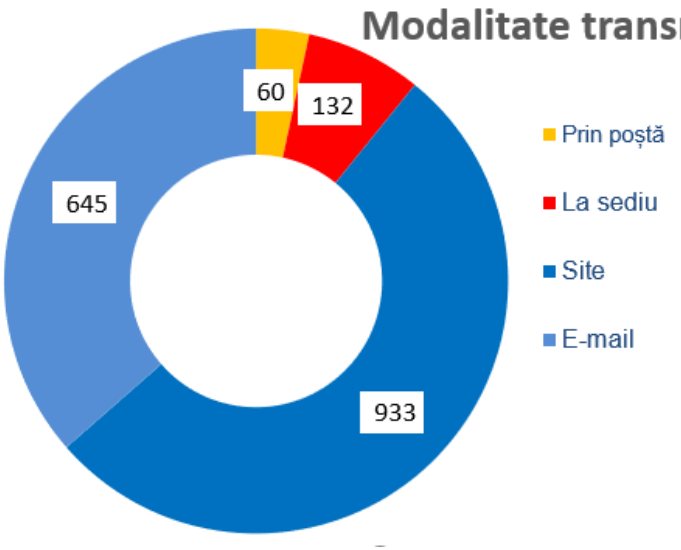
Totalul beneficiilor rezultate în urma concilierilor gestionate prin intermediul CSALB a fost de peste 1,255 milioane EUR în anul 2019, în creștere cu aproximativ 25% față de anul 2018, când valoarea acestor beneficii a ajuns la 1,014 milioane EUR.

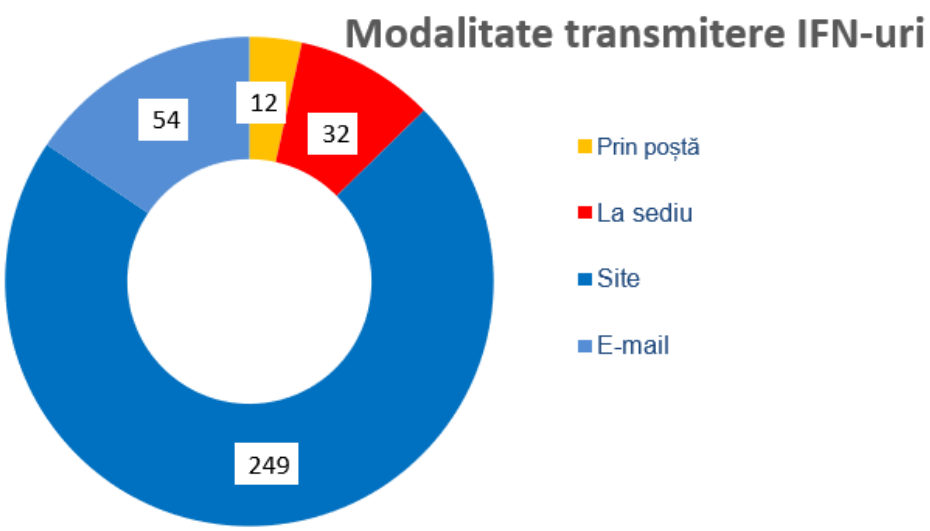
În total, de la începutul activității CSALB, beneficiile rezultate în urma concilierilor gestionate prin intermediul CSALB sunt în valoare de peste 2,65 milioane EUR.

Informații statistice la data de 31.12.2019 se regăsesc în graficele de mai jos:

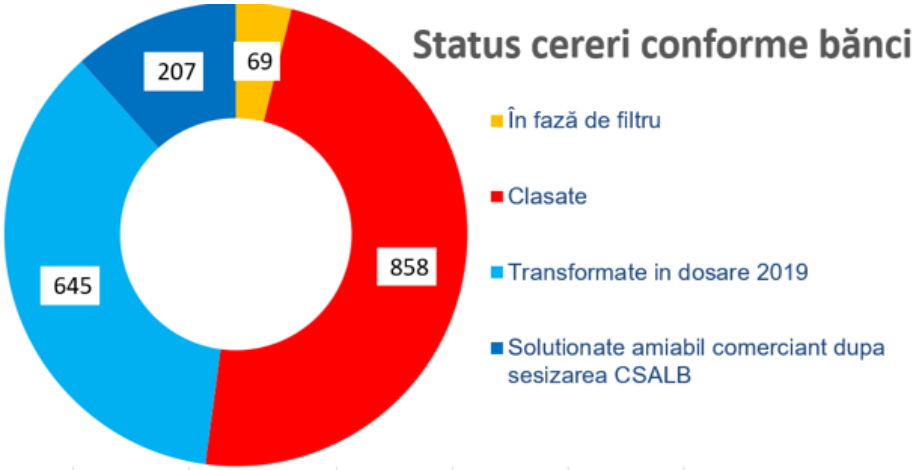


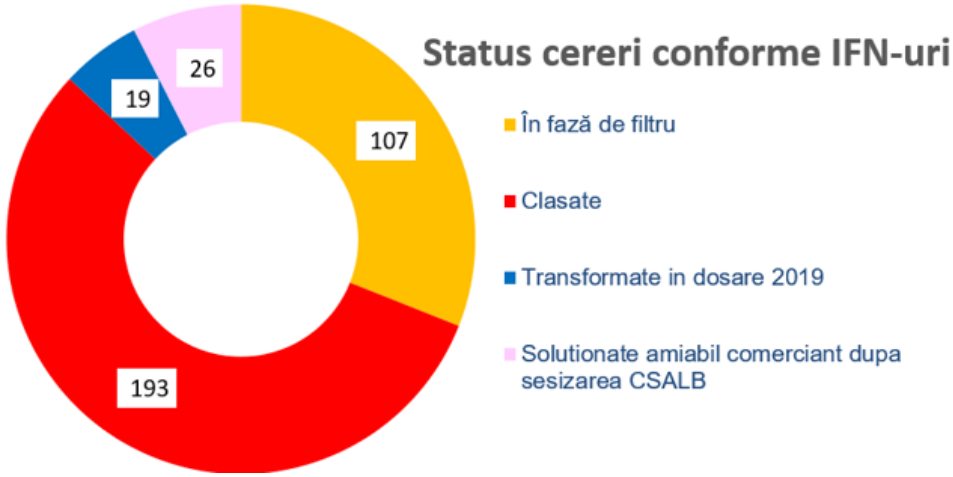



Modalitate transmitere bănci
60
132
933
645
Prin poștă
La sediu
Site
E-mail

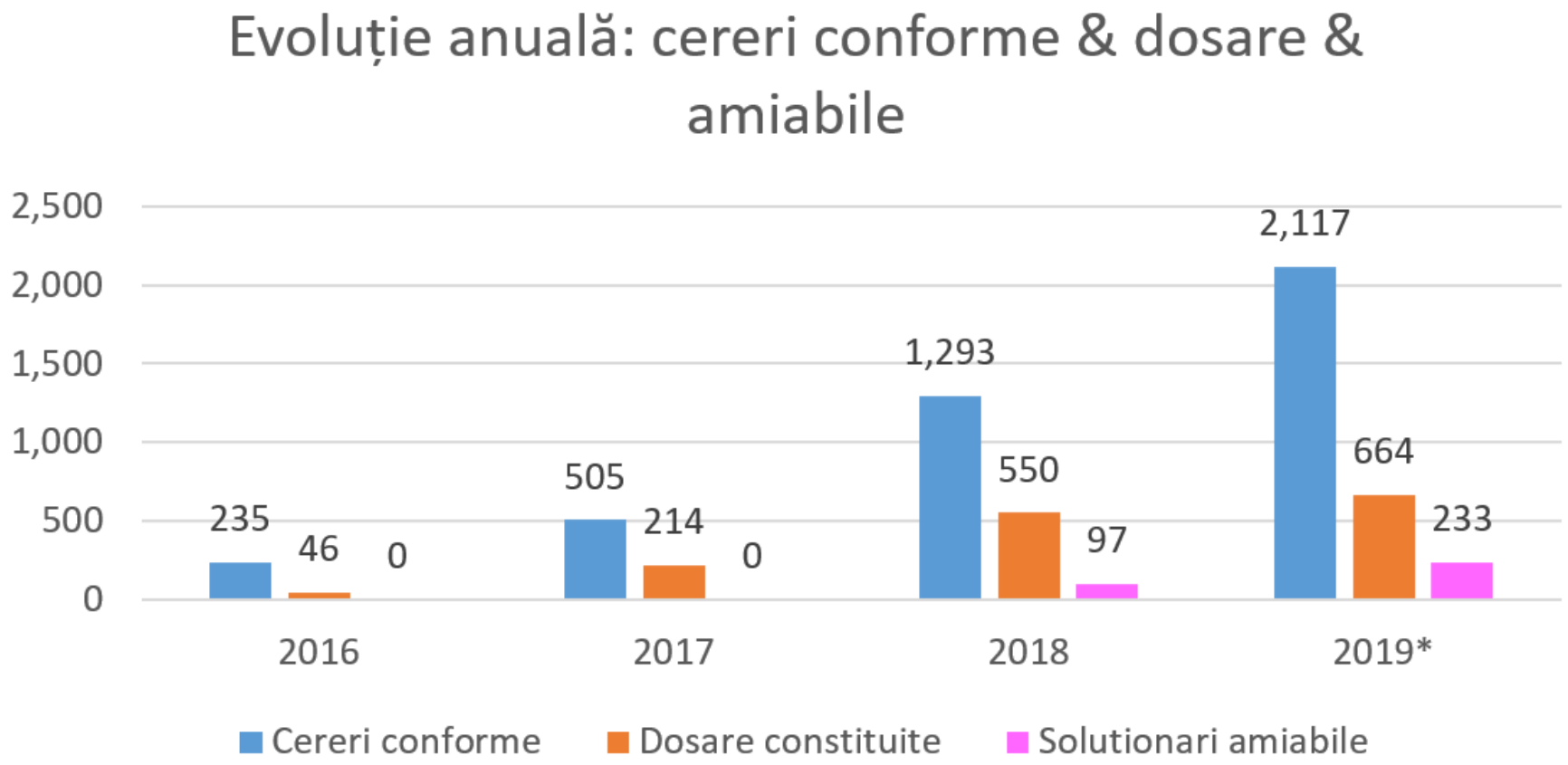

Modalitate transmitere IFN-uri
12
32
249
54
Prin poștă
La sediu
Site
E-mail

CSALB
Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

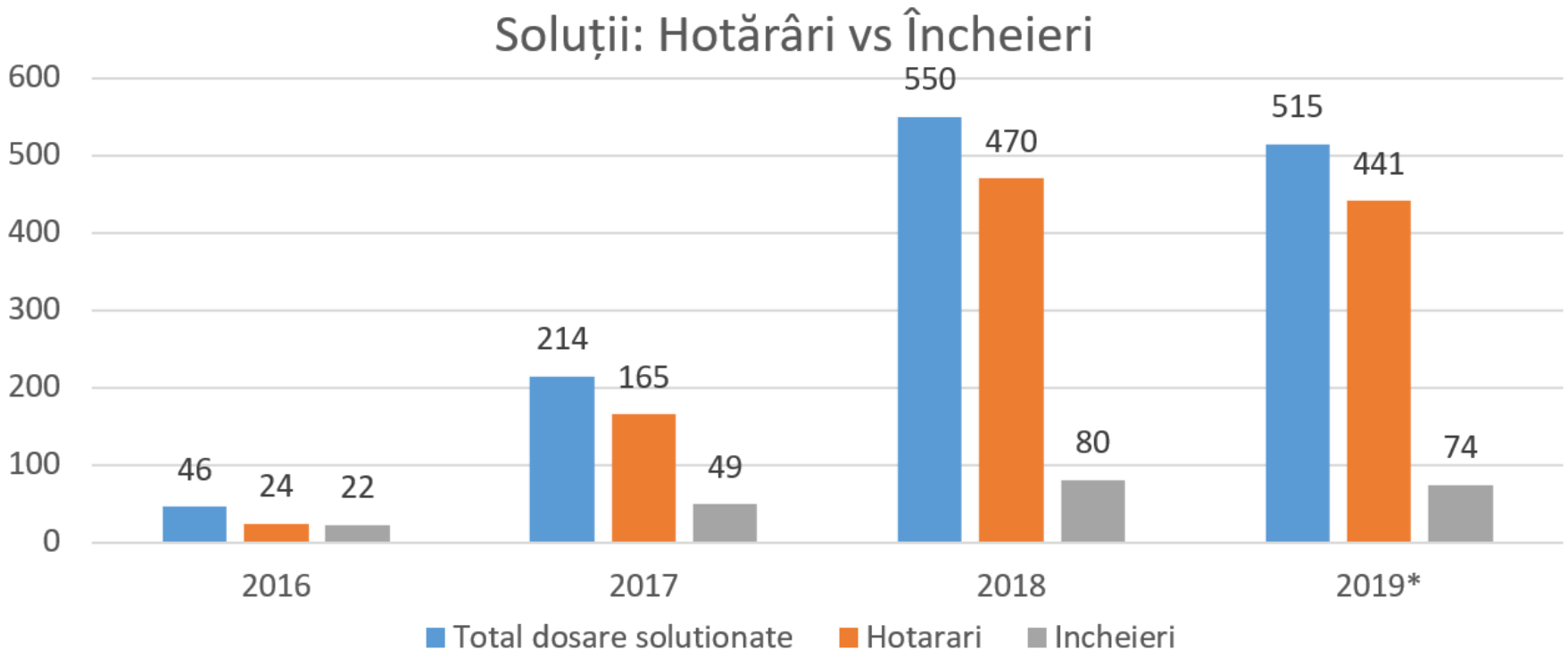




CSALB
Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar



***Date disponibile la 31.12.2019**



***Date disponibile la 31.12.2019, în faza de procesare aflându-se peste 130 dosare la această dată.**

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.