Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

RAPORT

privind activitatea de

SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

la data de 31.03.2020

În primele trei luni din 2020, 109 consumatori au parcurs întregul proces de conciliere (depunere cerere, negociere, hotărârea finală acceptată de ambele părți) sau au ajuns la o înțelegere amiabilă direct cu băncile/IFN-urile, după ce au apelat la CSALB. Situația este aproape identică cu cea din 2019 când, în aceeași perioadă de timp, 108 români s-au aflat în una dintre aceste două situații. Totodată, începând cu T1 2020, și persoanele juridice se pot adresa CSALB pentru probleme legate de serviciile de plată și emiterea de monedă electronică. CSALB a primit două astfel de solicitări până acum, însă instituțiile financiare cărora le erau adresate și ar fi putut să intre în conciliere, au refuzat.

Aproape 550 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 2019, creșterea cererilor este de aproximativ 10%.

Din totalul cererilor primite în T1 2020, 445 adresau diverse spețe în relația cu banca, în vreme ce 96 vizau diferite aspecte ale relației consumatorilor cu IFN-urile.

Numărul total de dosare constituite în T1 2020 a ajuns la 153, dintre care 148 au fost formate în relația cu băncile, în vreme ce la nivelul IFN-urilor au fost constituite 5 dosare. Dintre aceste dosare, 65 s-au finalizat printr-o hotărâre (părțile au acceptat soluția propusă de conciliator), alte 81 de dosare aflându-se în curs de procesare. În 5 dosare părțile au refuzat soluția propusă de conciliator și s-a pronunțat o încheiere, iar în 2 dosare părțile s-au retras din procedură.

Totodată, **44 de cereri au fost soluționate amiabil** de către comercianți, după sesizarea CSALB (comercianții au negociat direct cu consumatorii), respectiv 42 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 2020 patru ani de activitate operațională.

La finalul primului trimestru din acest an au fost înregistrate aproximativ 1.530 de solicitări telefonice, iar situația cererilor pe bănci/IFN-uri este următoarea:

Bănci:

- 445 cereri conforme;
- 20 cereri neconforme;
- 260 solicitări diverse de informații.

Clasificarea celor 445 cereri conforme:

- 148 dosare constituite în T1 2020 (dintre care, 18 dosare sunt constituite din cereri transmise de consumatori la finalul anului 2019);
- 64 cereri în faza de filtru – se verifică documentele;
- 42 cereri soluționate amiabil de părți, însă după sesizarea CSALB de către consumator;
- 209 cereri clasate.

Clasificarea celor 148 dosare aflate în procedura cu soluție propusă:

- 65 hotărâri pronunțate – părțile s-au înțeles;
- 61 dosare în fază de discuții cu părțile;
- 4 încheieri – părțile nu s-au înțeles;
- 14 dosare preliminare;
- 4 dosare în care o parte s-a retras din procedură.

Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:

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

IFN-uri:

- 96 de solicitări conforme

Clasificarea celor 96 cereri conforme:

- 5 dosare constituite în T1 2020;
- 52 cereri în faza de filtru – se verifică documentele;
- 2 cereri au fost soluționate amiabil de IFN - consumator, însă după sesizarea CSALB de către consumator;
- 37 clasate – refuzate de IFN-uri;

Clasificarea celor 5 dosare aflate în procedura cu soluție propusă:

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

Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:

- 10 au fost transmise pe e-mail;
- 74 au fost transmise prin aplicație (site);
- 4 au fost trimise prin poștă;
- 8 au fost aduse și înregistrate de consumatori la sediul CSALB.

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);
  - Găsirea unei soluții pentru rezolvarea problemelor generate de pandemie;
  - Conversie monedă acordare credit;
  - Probleme cu polițele de asigurare (bank assurance);
  - 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 cont card de credit;
  - Alte probleme referitoare la carduri (anulare/modificare nume);
  - Probleme referitoare la cursul valutar și 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.

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 (principale) - 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 află în raporturi contractuale;
- 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.

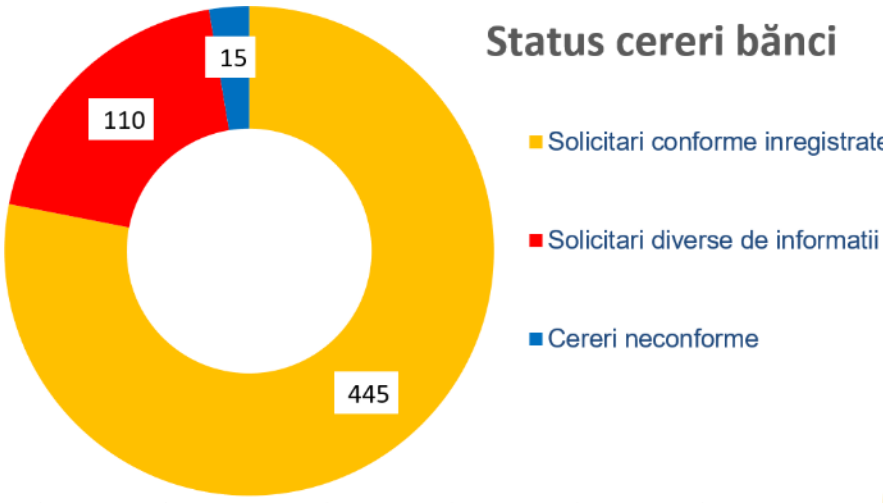
NOTĂ:

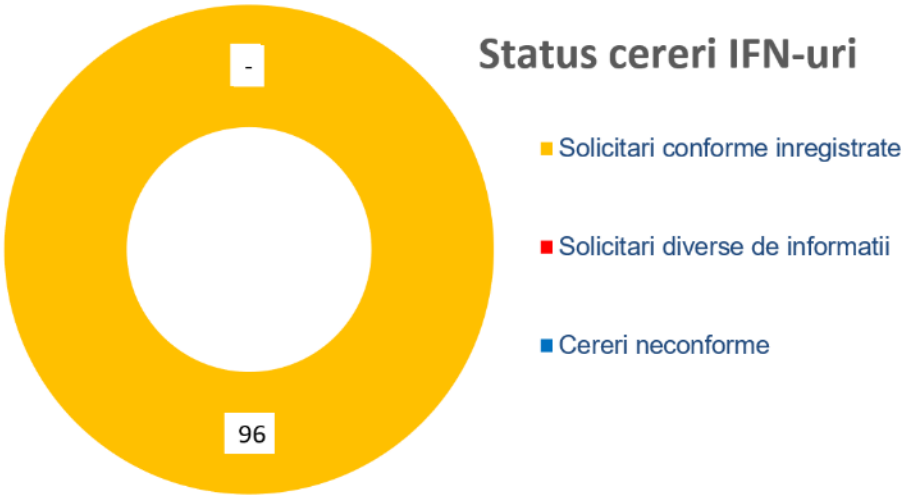
Interesul consumatorilor față de CSALB a crescut față de anul trecut (chiar și în actualele condiții de pandemie). Rezultatele la sfârșitul T1 al acestui an față de aceeași perioadă a anului trecut sunt cu aproximativ 10% mai bune la nivel de cereri înregistrate. Dacă ne raportăm la cazurile rezolvate (prin hotărâri sau prin înțelegere amiabilă după sesizarea CSALB) situația este similară cu cea de anul trecut.

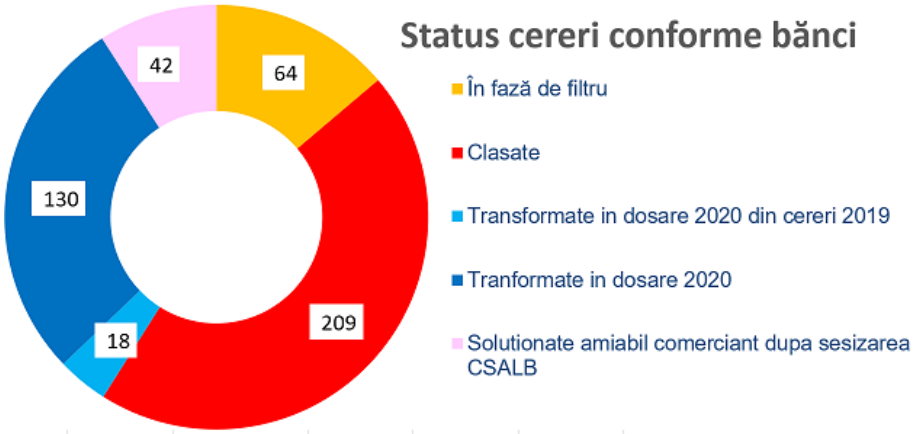
T1 2020 are o situație medie lunară mai bună decât media anului 2019 în ceea ce privește numărul de cereri.

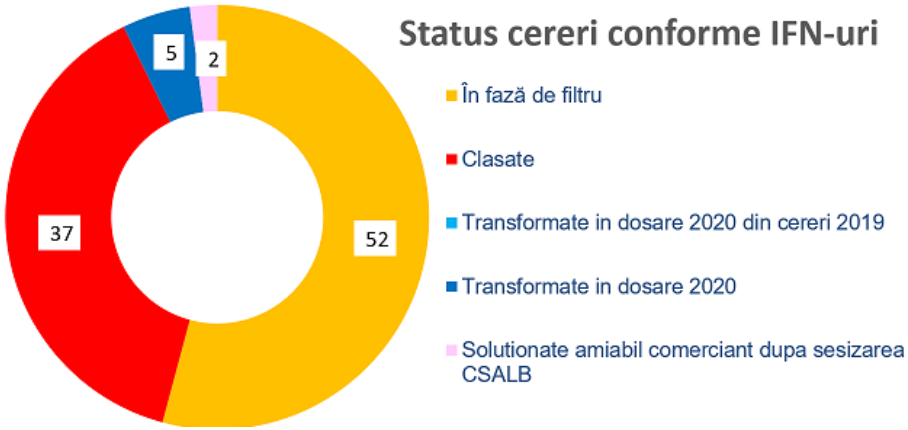
Cifre T1 2019:	**Cifre T1 2020:**
• 494 cereri conforme – **165 cereri pe lună**; • 200 cereri admise de bănci: o 147 dosare **(medie de 49 dosare/lună);** o 53 cereri soluționate amiabil de părți după sesizarea CSALB – (medie de 17 cereri soluționate amiabil/lună). **Cifre 2019 (întreg anul):** • 2.117 cereri – **176 cereri pe lună**; • 664 dosare – **55 dosare pe lună**;	• 541 cereri conforme – **180 cereri pe lună**; • 199 cereri admise de bănci: o 155 dosare **(medie de 52 dosare/lună);** o 44 cereri soluționate amiabil de părți după sesizarea CSALB – (medie de 15 cereri soluționate amiabil/lună).

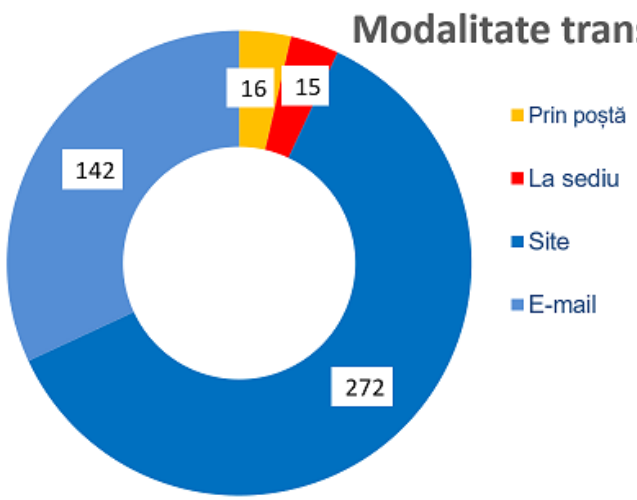
Informații statistice în T1 2020:

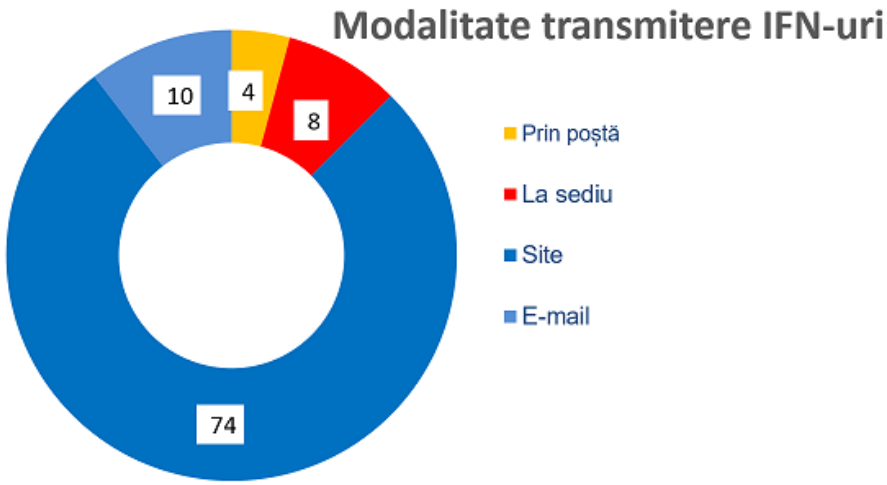


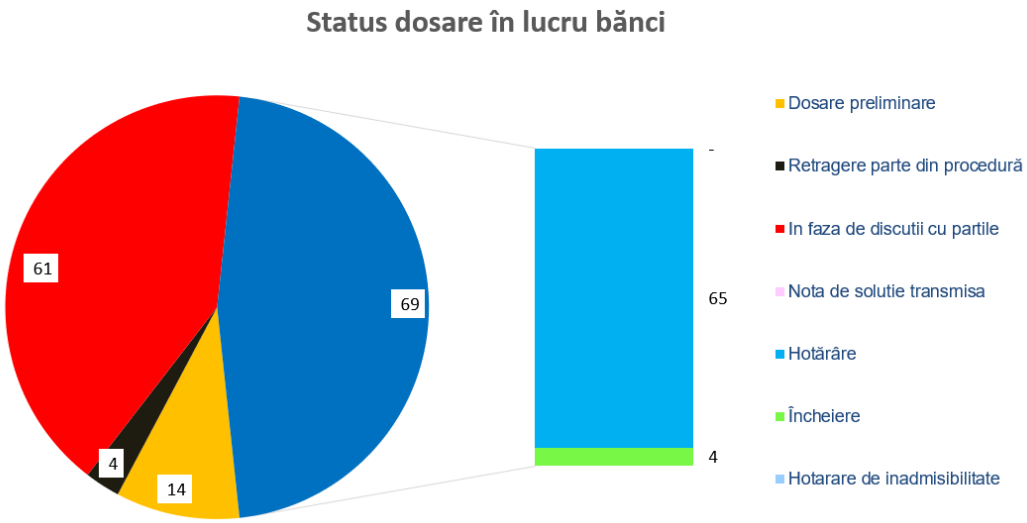


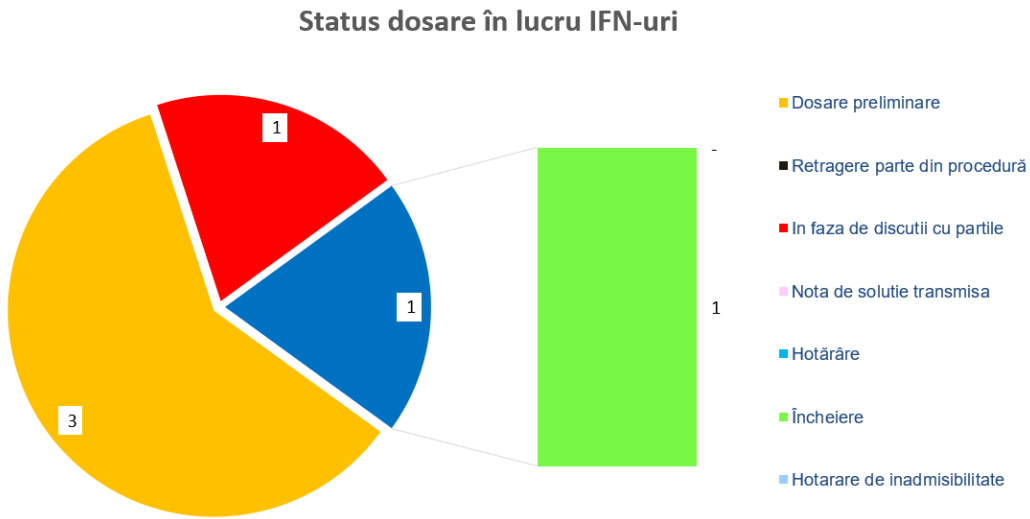

Status cereri conforme bănci
64
209
18
130
42
În fază de filtru
Clasate
Transformate in dosare 2020 din cereri 2019
Tranformate in dosare 2020
Solutionate amiabil comerciant dupa sesizarea CSALB


Status cereri conforme IFN-uri
52
37
5
2
În fază de filtru
Clasate
Transformate in dosare 2020 din cereri 2019
Transformate in dosare 2020
Solutionate amiabil comerciant dupa sesizarea CSALB


Modalitate transmitere bănci
16
15
142
272
Prin poștă
La sediu
Site
E-mail


Modalitate transmitere IFN-uri
10
4
8
74
Prin poștă
La sediu
Site
E-mail


Status dosare în lucru bănci
61
69
4
14
65
4
-
Dosare preliminare
Retragere parte din procedură
In faza de discutii cu partile
Nota de solutie transmisa
Hotărâre
Încheiere
Hotarare de inadmisibilitate


Status dosare în lucru IFN-uri
1
1
3
1
-
Dosare preliminare
Retragere parte din procedură
In faza de discutii cu partile
Nota de solutie transmisa
Hotărâre
Încheiere
Hotarare de inadmisibilitate

CONCLUZII:

Serviciile CSALB continuă să fie accesate de tot mai mulți români. Avantajele concilierii: evitarea proceselor în instanță și continuarea raporturilor contractuale dintre părți, timpul scurt de soluționare a unui dosar (mai puțin de 90 de zile), gratuitatea pentru consumatori și expertiza conciliatorilor sunt avantaje importante atât pentru consumatori, cât și pentru instituțiile financiar-bancare implicate în aceste negocieri, mai ales într-o perioadă dificilă din punct de vedere economic, ca aceea pe care am experimentat-o în primul trimestru al anului. În acest context, concluziile primelor trei luni ale anului sunt următoarele:

- Numărul mai mare de cereri în T1 2020 vs T1 2019 (+10%) se datorează primelor două luni din acest an (ianuarie – februarie 2020). Debutul crizei generate de pandemie nu a avut un efect semnificativ asupra numărului de cereri cu care CSALB a fost sesizat (medie de 40 cereri/săptămână înainte de pandemie și aproximativ 35 cereri/săptămână după debutul pandemiei) ori asupra numărului de dosare formate (media săptămânală păstrându-se la aproximativ 12 dosare). Mulți consumatori au intrat în șomaj/șomaj tehnic sau activitatea lor a fost suspendată, ceea ce poate conduce la creșterea numărului de sesizări adresate Centrului (în perioada următoare), pentru a căuta o soluție împreună cu banca/IFN-ul la situația economică dificilă prin care trecem.

- Numărul de dosare soluționate și de înțelegeri amiabile a rămas constant în raport cu T1 2019, ceea ce arată disponibilitatea instituțiilor financiar-bancare de a negocia în continuare cu consumatorii, chiar dacă activitatea consumatorilor, precum și activitatea băncilor/IFN-urilor au fost afectate de instituirea stării de urgență și de restricțiile de deplasare. Structurile SAL din băncile comerciale au tratat cererile cu celeritate, iar disponibilitatea financiară în soluționarea problemelor apărute a crescut.

- În prima lună a anului, CSALB a înregistrat recorduri din punct de vedere valoric ale beneficiilor obținute de consumatori pentru cereri care vizau contracte în lei și în CHF. Astfel, un consumator din București a obținut ștergerea unei datorii de 298.000 de lei (aproximativ 62.000 EUR) în urma negocierii cu banca, intermediată de CSALB. În acest caz, banca a acceptat ștergerea întregii datorii pe care consumatorul o mai avea de achitat. Același lucru s-a întâmplat și într-un alt caz social, din Oradea, pentru care aceeași bancă a șters suma de 51.930 CHF**.**

- În primul trimestru al anului, CSALB și-a adaptat activitatea la condițiile cerute de autorități, astfel: peste 90% din activitatea Centrului a fost mutată în online, iar conciliatorii au continuat să intermedieze negocierile dintre consumatori și bănci/IFN de la distanță (prin e-mail și telefon). În plus, aplicația IT (implementată în iulie 2018, prin care sunt gestionate cererile și dosarele direct de pe site-ul CSALB) și-a arătat eficiența în această perioadă în care Centrul a putut și continuă să intermedieze fără întrerupere relația consumatorilor cu comercianții.

- 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, la 40% în 2018 și 31% în 2020. 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 mari în cazul cărora rata de respingere a cererilor este între 16% și 22%.

- Procentul de dosare încheiate cu o hotărâre în urma negocierilor (în care părțile au acceptat soluția propusă de conciliator) este de peste 90%.

- Începând cu T1 2020, în cadrul CSALB pot fi soluționate și cererile de conciliere venite din partea persoanelor juridice pentru probleme legate de servicii de plată și emitere de monedă electronică. Deși au fost înregistrate două astfel de cereri în cadrul CSALB, ele nu au fost acceptate de instituțiile financiare cărora le erau adresate. Apreciem că debutul concilierii persoanelor juridice va fi mai greoi, așa cum s-a întâmplat și în cazul persoanelor fizice în anul 2016. Cu toate acestea, condițiile economice pe care le va genera pandemia vor face necesară, și în unele momente chiar indispensabilă, rezolvarea conflictelor în afara instanțelor de judecată, cu costuri financiare și de timp semnificativ mai reduse.

SITE-ul www.csalb.ro pune la dispoziția consumatorilor și persoanelor juridice 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.