Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

RAPORT

privind activitatea de

SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

la data de 30.09.2020

În primele nouă luni din 2020, 487 consumatori au parcurs întregul proces de conciliere (depunere cerere, negociere, hotărârea finală acceptată de ambele părți) ori au ajuns la o înțelegere amiabilă direct cu băncile/IFN-urile, după ce au apelat la CSALB. Situația se apropie de cea din 2019 când, în aceeași perioadă de timp, 511 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 șase astfel de solicitări până acum, însă instituțiile financiare cărora le erau adresate și ar fi putut să intre în conciliere, au refuzat.

Aproape 2.050 de români s-au adresat Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) în primele nouă luni ale acestui an, pentru identificarea de soluții amiabile în relația cu băncile și IFN-urile. Față de primele nouă luni ale anului 2019 (1.676 de cereri în T3 2019), consumatorii au trimis cu peste 22% mai multe cereri.

Din totalul cererilor primite la finalul T3 2020, 1.557 adresau diverse spețe în relația cu banca, în vreme ce 491 vizau diferite aspecte ale relației consumatorilor cu IFN-urile.

Numărul total de dosare constituite la finalul T3 2020 a ajuns la 433, dintre care 411 au fost formate în relația cu băncile, în vreme ce la nivelul IFN-urilor au fost constituite 22 dosare. Dintre aceste dosare, 228 s-au finalizat printr-o hotărâre (părțile au acceptat soluția propusă de conciliator), alte 125 de dosare aflându-se în curs de procesare. În 59 dosare părțile au refuzat soluția propusă de conciliator și s-a pronunțat o încheiere, iar în 21 dosare părțile s-au retras din procedură.

Totodată, **259 de cereri au fost soluționate amiabil** de către comercianți, după sesizarea CSALB (comercianții au negociat direct cu consumatorii), respectiv 211 de cereri soluționate amiabil în relația cu băncile și 48 cereri soluționate amiabil de către IFN-uri.

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar a împlinit în septembrie 2020 cinci ani de la înființare.

La finalul celui de-al treilea trimestru din acest an au fost înregistrate 4.585 de solicitări telefonice.

Situația cererilor pe bănci/IFN-uri este următoarea:

Bănci:

- 1.557 cereri conforme;
- 200 cereri neconforme;
- 680 solicitări diverse de informații.

Clasificarea celor 1.557 cereri conforme:

- 411 dosare constituite la finalul T3 2020;
- 113 cereri în faza de filtru – se verifică documentele;
- 211 cereri soluționate amiabil de părți, însă după sesizarea CSALB de către consumator;
- 840 cereri clasate.

Clasificarea celor 411 dosare aflate în procedura cu soluție propusă/conciliere:

- 223 hotărâri pronunțate – părțile s-au înțeles;
- 107 dosare în fază de discuții cu părțile;
- 51 încheieri – părțile nu s-au înțeles;
- 9 dosare preliminare;
- 21 dosare în care o parte s-a retras din procedură.

Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:

- 1.110 au fost transmise prin aplicație (site);
- 365 au fost transmise pe e-mail;
- 50 au fost trimise prin poștă;
- 32 au fost aduse și înregistrate de consumatori la sediul CSALB.

IFN-uri:

- **491 de solicitări conforme**;

Clasificarea celor 491 cereri conforme:

- 22 dosare constituite la finalul T3 2020;
- 201 cereri în faza de filtru – se verifică documentele;
- 48 cereri au fost soluționate amiabil de IFN - consumator, însă după sesizarea CSALB de către consumator;
- 220 clasate – refuzate de IFN-uri;

Clasificarea celor 22 dosare aflate în procedura cu soluție propusă/conciliere:

- 5 hotărâri pronunțate – părțile s-au înțeles;
- 9 dosare în fază de discuții cu părțile;
- 8 încheieri – părțile nu s-au înțeles;
- 0 dosare preliminare;
- 0 dosare în care o parte s-a retras din procedură.

Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:

- 396 au fost transmise prin aplicație (site);
- 66 au fost transmise via e-mail;
- 15 au fost trimise prin poștă;
- 14 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 (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);
  - Clarificări ale modului de calcul pentru sumele retrase de bănci din contul cardului 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;
  - Suspendarea ratelor (conform OUG 37/2020).

Clasarea cererilor se realizează în cazul în care comercianții au refuzat soluționarea litigiului prin proceduri SAL, iar motivele de clasare 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.

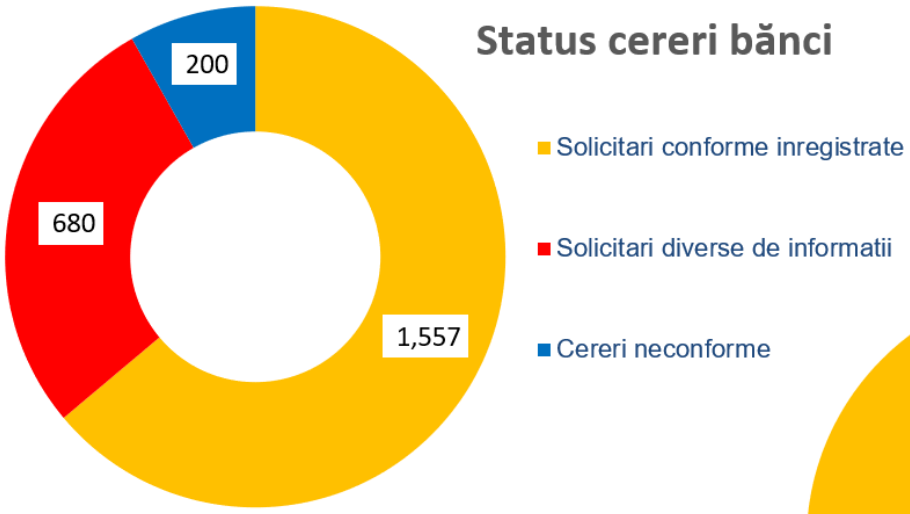
NOTĂ:

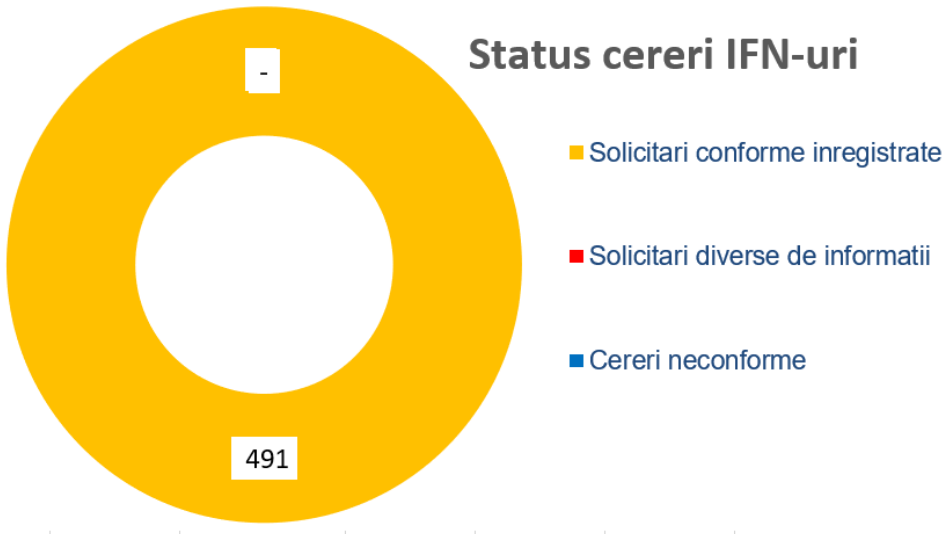
Interesul consumatorilor față de CSALB este mai mare față de aceeași perioadă a anului trecut, inclusiv ca efect al dificultăților financiare generate de pandemie. Rezultatele la sfârșitul T3 al acestui an față de aceeași perioadă a anului trecut sunt cu 23% mai bune la nivel de cereri înregistrate. Dacă ne raportăm la cazurile rezolvate (prin hotărâri sau prin înțelegere amiabilă după sesizarea CSALB) situația este asemănătoare cu cea de anul trecut, fiind în scădere în cazul dosarelor de conciliere formate, dar în creștere din perspectiva înțelegerilor amiabile (directe) dintre instituțiile financiar-bancare și consumatori.

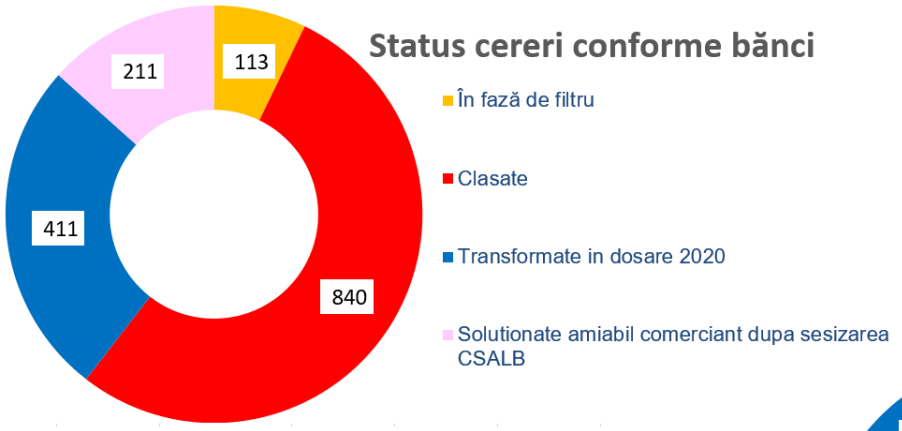
*Situația de la finalul T3 2020 reflectă o medie lunară superioară atât mediei pe T3 2019, cât și mediei pe întregul an 2019, **în ceea ce privește numărul de cereri** și de **cazuri soluționate în mod amiabil direct de către părți**, dar după sesizarea CSALB.*

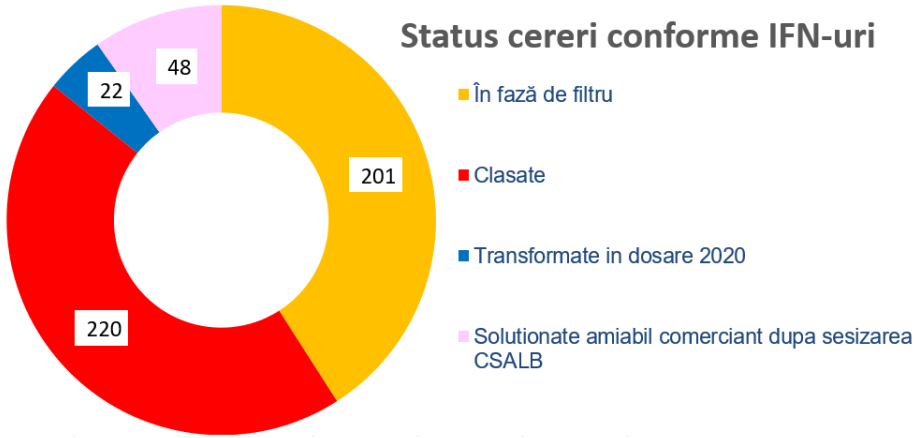
Cifre T3 2019:	**Cifre T3 2020:**
• 1.676 cereri conforme – **186 cereri/lună**; • 522 cereri admise de bănci/IFN-uri: ○ 58 dosare **(medie dosare/lună);** • 183 cereri soluționate amiabil de părți după sesizarea CSALB – (**medie de 20 cereri soluționate amiabil/lună**). **Cifre 2019 (întreg anul):** • 2.117 cereri – **176 cereri pe lună**; • 664 dosare – **55 dosare pe lună**; • 244 cereri soluționate amiabil – **20 cereri soluționate amiabil** pe lună.	• 2.048 cereri conforme – **228 cereri/lună**; • 433 cereri admise de bănci/IFN-uri: ○ 48 dosare (**medie de dosare/lună);** • 259 cereri soluționate amiabil de părți după sesizarea CSALB – (**medie de 28 cereri soluționate amiabil/lună**).

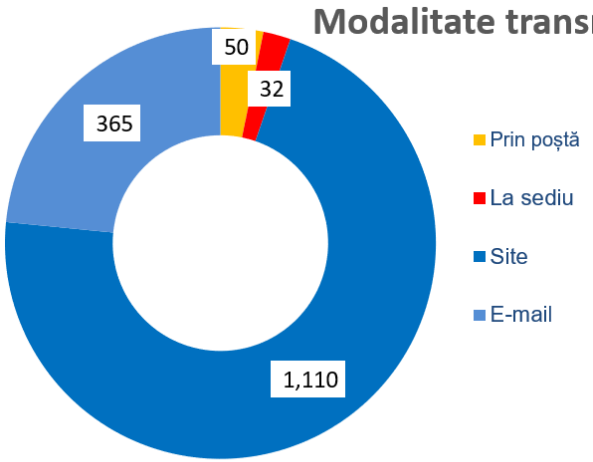
Informații statistice în T3 2020:

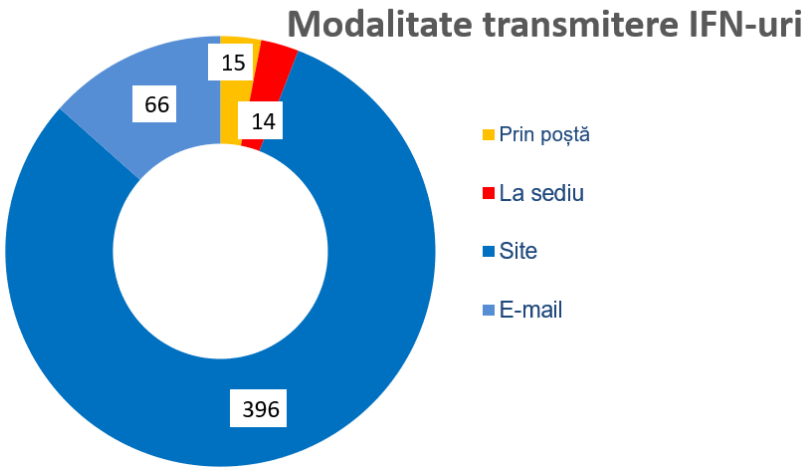




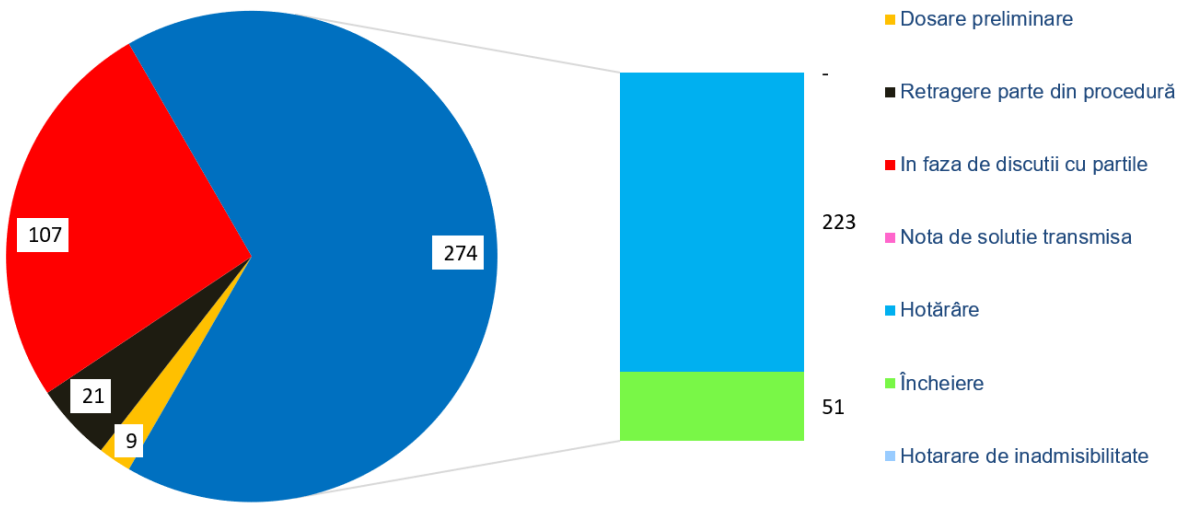

Status cereri conforme bănci
211
113
411
840
În fază de filtru
Clasate
Transformate in dosare 2020
Solutionate amiabil comerciant dupa sesizarea CSALB


Status cereri conforme IFN-uri
48
22
201
220
În fază de filtru
Clasate
Transformate in dosare 2020
Solutionate amiabil comerciant dupa sesizarea CSALB

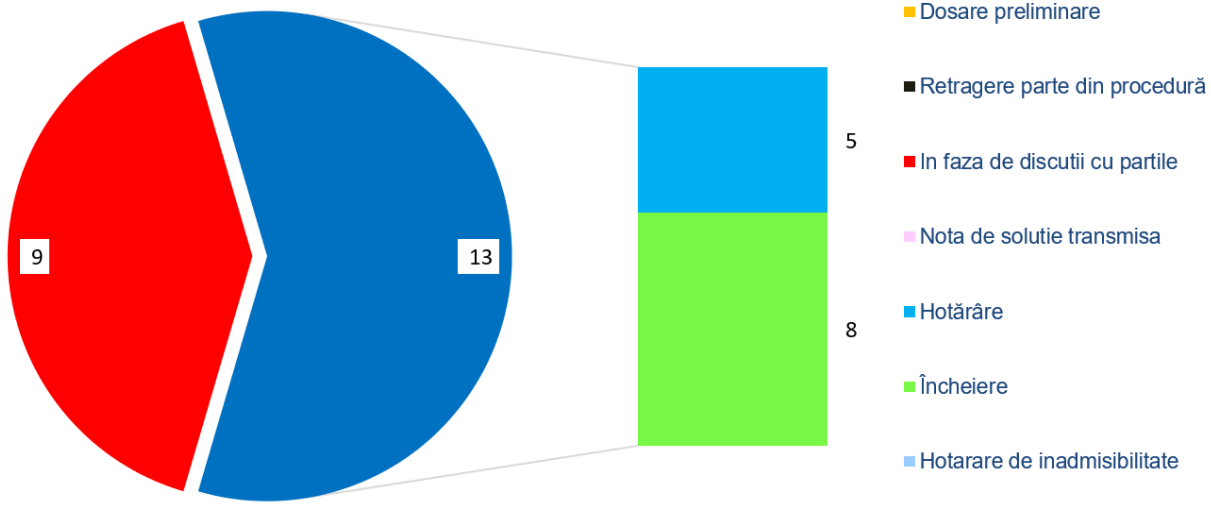

Modalitate transmitere bănci
50
32
365
1,110
Prin poștă
La sediu
Site
E-mail


Modalitate transmitere IFN-uri
15
14
66
396
Prin poștă
La sediu
Site
E-mail

Status dosare în lucru bănci



Status dosare în lucru IFN-uri



8

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 primele trei trimestre ale anului. În acest context, concluziile primelor nouă luni ale anului sunt următoarele:

- Numărul mai mare de cereri în T3 2020 vs T3 2019 (+22%) se datorează și lunilor marcate de starea de criză sanitară. Mulți consumatori au intrat în șomaj/șomaj tehnic sau activitatea lor a fost suspendată, ceea ce a dus la creșterea numărului de sesizări adresate Centrului, pentru a solicita o soluție împreună cu banca/IFN-ul la situația economică dificilă prin care trecem. Astfel, **în cursul acestui an CSALB s-au înregistrat săptămâni cu peste 100 de cereri trimise de consumatori, față de o medie de 41 de cereri pe săptămână în anul 2019**.

- Numărul de dosare constituite și soluționate este în scădere față de T3 2019, ca urmare și a efectului produs de OUG nr. 37/2020. Deoarece această normă a reglementat faptul că solicitările de amânare trebuie adresate direct băncilor, mulți consumatori au optat pentru această variantă de amânare/suspendare a plății ratelor. Din acest motiv anticipăm o creștere a numărului de cereri și dosare de conciliere după expirarea perioadei maxime de 9 luni de suspendare a plății ratelor.

- Creșterea soluționărilor amiabile (directe) după sesizarea CSALB poate fi tot un efect al OUG nr.37/2020, deoarece unii consumatori au trimis solicitările de suspendare a plății ratelor prin intermediul CSALB, însă rezolvarea solicitării nu presupunea o conciliere/negociere între bancă și consumator, ci doar aplicarea unor dispoziții legale. Sunt însă și cazuri în care banca acceptă intrarea într-un dosar de conciliere, adică acceptă cererea, iar după ce informează CSALB despre acest lucru, cheamă consumatorul pentru o înțelegere directă:
    1. situația este neplăcută, deoarece procedura de conciliere își urmează cursul, este desemnat aleatoriu un conciliator, acesta studiază dosarul și parcurge deja procedurile care implică declarații formale anterioare demersurilor de conciliere, pentru ca apoi să afle că banca a încheiat o înțelegere direct cu consumatorul. Fluxul de lucru poate fi afectat de astfel de decizii.
    2. apreciem că, odată ce banca s-a decis să intre în negociere prin intermediul CSALB, a ajuns la concluzia că nu poate rezolva direct respectiva problemă și, implicit, consideră necesară intervenția conciliatorului.
    3. recomandarea este ca băncile să trateze cu atenție acest mecanism și **să recurgă la înțelegerea directă cu consumatorii doar în cazurile simple, unde speța este clară, iar soluția poate fi văzută ușor de ambele părți implicate** și, de preferat, anterior momentului la care se constituie un dosar.

- În primele nouă luni ale anului mai multe bănci și-au exprimat public susținerea față de procedura concilierii și și-au îndemnat clienții să se adreseze CSALB dacă întâmpină probleme în plata ratelor. Printre acestea, BCR, BRD, Banca Transilvania, ING, Raiffeisen și CEC Bank și-au arătat disponibilitatea de a negocia cu consumatorii în cadrul CSALB.

- În prima jumătate 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**.** Un al treilea caz important din punct de vedere valoric a fost înregistrat în luna iunie, când o bancă a șters 43.000 de CHF și a închis creditul unei familii din București care se confrunta cu dificultăți financiare.

- Unul dintre efectele produse de aceste recorduri valorice a fost creșterea refuzurilor de acceptare a soluțiilor propuse de conciliatorii CSALB. Astfel, dacă anul trecut, în 85% dintre negocierile purtate între consumatori și bănci, părțile acceptau soluția dată de conciliatorii CSALB, în T3 2020 doar 80% din negocieri se încheie cu o împăcare. Cauza principală (65%) pentru care negocierile au eșuat o reprezintă refuzurile venite din partea consumatorilor. Practic, consumatorii au așteptări mai mari în raport cu ofertele băncilor și compară, uneori în mod eronat, beneficiile obținute de alți consumatori cu propriile beneficii. Acest lucru a dus la eșuarea a peste 50 de negocieri în primele nouă luni ale anului.

- În primul semestru 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 constantă a numărului de cereri înregistrate de CSALB și refuzate de bănci (nu s-au constituit în dosare): de la 80% în 2016, la 60% în 2017, la 45% în 2018 și la 31% în 2019. În primele nouă luni ale anului, procentul cererilor clasate nejustificat de către bănci a scăzut la 28% din totalul cererilor trimise, iar recomandarea CSALB către bănci și IFN-uri este ca procentul de clasare să scadă sub 20% până la finele anului. Este un obiectiv realizabil, cu atât mai mult cu cât sunt deja bănci mari în cazul cărora rata de respingere a cererilor, fără un motiv întemeiat, este de aproximativ 10%.

- S-a putut observa, în primele trei trimestre ale anului 2020, dispoziția foarte modestă spre conciliere a IFN-urilor. Astfel, din 491 de cereri adresate IFN-urilor în primele nouă luni din an, doar 22 au fost acceptate pentru conciliere. Dintre acestea, doar în cinci cazuri părțile s-au înțeles. În cazul IFN-urilor, peste 70% dintre cereri sunt clasate nejustificat.

- O pondere importantă între cererile clasate sunt cele respinse din motive obiective. De exemplu, din 2018 până acum sunt peste 600 de cereri care vizează Biroul de Credit (dintre care mai mult de o treime în primele nouă luni din acest an). Reamintim că cererile care fac trimitere la Biroul de Credit, programul Prima Casă, creditele cesionate - sunt în marea lor majoritate clasate deoarece, în fiecare dintre aceste cazuri există legislație specială aplicabilă, iar marjele reale de negociere sunt foarte limitate ori chiar inexistente.

- Procentul de dosare încheiate cu o hotărâre în urma negocierilor (în care părțile au acceptat soluția propusă de conciliator) este de aproximativ 80%, în scădere de la 86%, procent înregistrat la jumătatea anului.

- 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 șase 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.