RAPORT DE ACTIVITATE AL CSALB

ÎN ANUL 2020

Conținut

I. Referitor la constituirea CSALB 2
II. Activitatea administrativă a CSALB 2
1. Activitatea Colegiului de Coordonare 2
2. Activitatea de comunicare, promovare, informare și educare financiară 3
2.1. Activitatea de comunicare și promovare a CSALB 3
2.2. Activitatea de informare și educare financiară 7
3. Alte activități administrative desfășurate 8
3.1. Asigurarea conformității Centrului la normele privind protecția datelor cu caracter personal 8
3.2. Activitatea de call-center 9
III. Activitatea operațională a CSALB 9
IV. Concluzii 9

I. Referitor la constituirea CSALB

1. 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 (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 părţi 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.

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.

2. Activitatea CSALB se desfășoară pe următoarele coordonate:

- **activitatea administrativă** – referitoare la organizarea și funcționarea CSALB ca entitate juridică;
- **activitatea operațională** – referitoare la organizarea și desfășurarea activității de derulare a procesului de soluționare alternativă a litigiilor.

Scopul departajării celor două activități este acela de a reflecta independența activității Conciliatorilor în raport de conducerea administrativă a CSALB.

II. Activitatea administrativă a CSALB

1. Activitatea Colegiului de Coordonare

Principala sarcină a Colegiului, a carui activitate este desfășurată în baza Regulamentului de Organizare a CSALB și de funcționare a Colegiului de Coordonare, este de coordonare și supraveghere a activității administrative a Centrului. 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 22a 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 2020**):

- ✓ întocmirea și aprobarea celor două Reguli de procedură SAL pentru persoanele juridice, în contextul extinderii competențelor CSALB în raport cu persoanele juridice care accesează serviciile reglementate de Legea nr. 209/2019 și Legea nr. 210/2019;
- ✓ dispunerea adaptării tuturor activităților (conciliere, ședințele Colegiului de Coordonare, activitatea de comunicare, prezența angajaților la sediu, întâlniri cu comercianții/colaboratorii etc.) la contextul actual privind pandemia COVID-19, în condiții adecvate de securitate;
- ✓ continuarea acțiunii în contencios administrativ, înregistrată pe rolul Curții de Apel București sub numărul de dosar: 6047/2/2018, având ca obiect contestația CSALB împotriva Deciziei nr. 2377/DA/31.05.2018, emise de către Ministerul Economiei cu privire la înscrierea CSALB pe lista entităților SAL din România – procesul este în curs de derulare;
- ✓ reluarea/continuarea procesului de implicare a IFN-urilor în activitatea Centrului;
- ✓ aprobarea situațiilor financiare încheiate la 31.12.2019;
- ✓ realizarea/dezvoltarea activității de comunicare prin diverse mijloace adaptate contextului actual privind pandemia COVID-19, în condiții adecvate de securitate;
- ✓ încheierea mandatelor de 5 ani ale membrilor primului Colegiu de Coordonare;
- ✓ emiterea de către instituțiile care sunt reprezentante în structura Colegiului de Coordonare a noilor mandate/5 ani, pentru noii reprezentanți;
- ✓ alegerea membrului independent în Colegiul de Coordonare pentru un mandat de 5 ani;
- ✓ alegerea Președintelui Colegiului de Coordonare pentru un mandat de 1 an;
- ✓ analiza proiectului de buget pentru anul 2021 și aprobarea bugetului CSALB pentru anul 2021 (BVC 2021).

2. Activitatea de comunicare, promovare, informare și educare financiară

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;

2.1. Activitatea de comunicare și promovare a CSALB

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

- comunicarea pe canalele media tradiționale (TV, Radio, Presă scrisă, Presă online, Blogging);
- comunicarea pe canale proprii: Site, Facebook, Linkedin, Youtube, Instagram;
- organizarea de/participarea la/ conferințe, seminarii, dezbateri (inclusiv online) etc;
- comunicarea prin intermediul băncilor comerciale (prin metode online și offline: pliante, postere, stickere, creioane cu acadele trimise în agențiile bancare, producții video);
- comunicarea prin intermediul ANPC (la nivel central si prin comisariatele județene);
- comunicarea prin intermediul asociațiilor de consumatori.

Nr. crt.	Sinteza activității de comunicare în anul 2020	Informații utile
1.	**Rezultate obținute**	**În intervalul 1 ianuarie 2020 – 31 decembrie 2020:** ➢ **1.792 de apariții în media națională**; ➢ **Conotația aparițiilor**: 53% neutre; 47% pozitive; 0% negative; ➢ **Reach** (potențialul de expunere a publicului la mesajele comunicate, calculat în funcție de audiențele măsurate): **51,8 milioane persoane**; ➢ **Valoarea Publicitară Echivalentă (AVE) -** reprezintă o valoare estimată a materialelor publicate, calculată prin comparație cu costul publicării unei reclame în același format. **AVE** a depășit **1,88 milioane de euro**; ➢ **Site csalb.ro: 27.050 vizitatori (+22% față de perioada similară din 2019).** Aceștia au accesat peste 40.000 pagini (+37%). Traficul a crescut Organic (+42%), Direct (+23%) și din rețele de socializare (+38%); ➢ **Chat**-ul de pe site, creat în luna februarie 2020 și operat de call-centerul CSALB a înregistrat până acum peste 500 de utilizatori; ➢ **Youtube:** Au fost adăugate **28 de video-uri** noi, care au însumat **255.000 vizualizări. Cel mai urmărit video** (40k vizualizări) este „*Ce trebuie să știți înainte de a intra în negociere cu banca*"; ➢ **Facebook:** În intervalul analizat au fost aprox **170 de postări** pe pagina de Facebook și au fost încărcate **33 de materiale video** care au însumat **175.000 de minute de vizionare**. Practic, fiecare video are aproape 9 ore de vizionare. Pagina de Facebook este urmărită de **4.058 de persoane**; ➢ **Linkedin:** contul a fost creat în luna iunie 2020 și a depășit **2.450 de urmăritori.**
	Campanii de comunicare	➢ Creație, producție și promovare Campanie video cu reprezentanții a șase bănci comerciale: promovarea concilierii ca soluție alternativă de soluționare a problemelor în relația consumator - bancă/IFN; ➢ Promovarea concilierii prin intermediul proiectelor media speciale, producțiilor video cu reprezentanții consumatorilor, ai băncilor, cu conciliatorii și reprezentanții CSALB; ➢ Producții video transmise odată cu comunicatele de presă; ➢ Desfășurarea unor campanii pe Facebook, Google și Youtube; ➢ Producții video explicative, cu animație și grafică 3d, destinate consumatorilor și băncilor (pentru activități de e-learning/formare profesională/webinars) – cu recomandări privind îmbunătățirea activității de conciliere. Producțiile video au fost promovate și online; ➢ Creație, producție și promovare Campanie video cu conciliatorii CSALB cu numele **#stămacasă, conciliem online!** Promovarea campaniei în mediul online;

		➢ Campanie video de mediatizare a concilierii și rezultatelor CSALB în parteneriat cu o televiziune națională; ➢ Campanie de comunicare pentru marcarea a 5 ani de activitate a CSALB: creație, producție și distribuire a **Ziarului aniversar CSALB, 5 ani** – sinteza activității din primii cinci ani de activitate. Ziarul a fost distribuit în băncile comerciale, către jurnaliști și partenerii CSALB; ➢ Premiere simbolică pentru 19 susținători ai proiectului CSALB, cu ocazia aniversării a 5 ani de la înființarea CSALB; ➢ **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”); ➢ Proiecte media dezvoltate în parteneriat cu mai multe publicații online, print și posturi radio; ➢ Campanie de informare a consumatorilor derulată prin intermediul a două comparatoare de produse și servicii bancare – include ghiduri cu sugestii și indicații practice privind activitatea Centrului și trimiterea cu ajutorul unor linkuri active către site-ul CSALB; ➢ Campanie de informare și educare a consumatorilor organizată sub forma a două concursuri cu **bloggeri** la care au participat peste 40 de autori de content care au scris despre CSALB și au promovat pe canalele de socializare activitatea Centrului.
3.	**Conferințe și participări la evenimente**	➢ **Conferință de presă CSALB**. Raportul pe anul 2019 și anunțarea concilierii pentru persoanele juridice, București, 30 ianuarie; ➢ Conferința **Bright Future Banking**, București, 20 februarie, organizată de Juridice.ro; ➢ **Seminar cu presa economică**, Predeal, 21 februarie, organizat de Piața Financiară; ➢ **Conferința europeană a serviciilor financiare**, Brașov, 1 martie, organizată de Institutul de Studii Financiare; ➢ **Social Media Summit**, București, 5 martie, organizat de Revista BIZ; ➢ Conferință online: **Despre covidoza (ne)plății ratelor la credite**, 16 aprilie, organizată de Juridice.ro; ➢ Conferință online: **Băncile în pandemie – Provocări și oportunități**, 7 mai, organzată de Ziarul Bursa; ➢ Conferință online: **Banking under pressure**, 27 mai, organizată de Finmedia; ➢ Dezbatere online moderată de CSALB: **Incredibil dar adevărat: win-win bănci-consumatori**, 27 iulie, organizată de Juridice.ro; ➢ Conferință online: **Forumul Național de Drept Bancar**, 8 octombrie, organizată de Universul Juridic; ➢ Conferința online **Forumul Bancar Român**, 18 noiembrie, organizată de Piața Financiară;

		➢ **Gala Piața Financiară 25 de ani** (online) – distincție acordată CSALB, 7 decembrie; ➢ **Dezbatere online – CJUE ordonă negocierea?** – organizată de Juridice.ro, 8 decembrie; ➢ **Gala Juridice.ro** (online) – distincție acordată CSALB, 10 decembrie.
4.	**Activități ale departamentului PR al CSALB**	➢ Intermediere prin PR a participărilor în emisiuni tv, radio, articole din presa scrisă și online, în interviuri individuale și în conferințe/evenimente publice; ➢ Transmitere lunară a comunicatelor de presă și, ulterior, a rapoartelor de monitorizare către Colegiul de Coordonare al CSALB; ➢ Pregătire, implementare și supervizare campaniilor media și proiectelor de media buying; ➢ Menținerea relației cu media și furnizorii externi pentru diferite campanii de comunicare; ➢ Redactare comunicate de presă, prezentări PPT, rapoarte de activitate, mesaje transmise către public; ➢ Activitate de creație: realizarea de materiale foto, video și text; ➢ Refacere și update: pliante, mape, infografii, logo, roll-ups, postere, visuals, bannere, slogan, materiale promoționale etc; ➢ Coordonare activitate site, pagina de Youtube, Linkedin, Facebook, Instagram: actualizare și update conținut; ➢ Supervizare chat online, call center, menținere dialog mail Facebook cu consumatorii; ➢ Coordonarea activității agenției de PR Propaganda; ➢ Coordonare activitate agenție de monitorizare a presei MediaTrust; ➢ Comunicarea cu responsabilii PR ai băncilor comerciale, conciliatorii CSALB și reprezentanții asociațiilor de consumatori (pentru organizarea diferitelor evenimente, apariții în media și acțiuni de comunicare); ➢ Coordonare și realizare articole bylined, advertoriale media.
5.	**Activități ale agenției de comunicare Propaganda**	➢ Participare și suport pentru organizarea conferinței de presă CSALB; ➢ Media buying pentru diferite proiecte media; ➢ Intermediere prin PR de interviuri/apariții în media; ➢ Contribuție în proiectul de comunicare CSALB-5 ani; ➢ Supervizare advertoriale, propunere și implementare de proiecte media; ➢ Redactare articole bylined; ➢ Coordonare campanii de marketing online pe Facebook, Google și Youtube; ➢ Propuneri de proiecte media, abordări și mesaje de PR.
6.	**Site CSALB**	Site-ului i s-au adăugat o serie de **modificări/optimizări funcționale** în anul 2019, printre care: migrarea pe un server mai bun dpdv tehnic, refacerea mai

		multor pagini/secțiuni, update la politica cookies, optimizare feed Noutăți, construire slidere video, update design, adăugare pagini noi. Administrarea site-ului în anul 2020 include: ➢ Adaptarea diferitelor secțiuni ale site-ului pentru persoanele juridice; ➢ Update slider video pe homepage; ➢ Adăugare chat online, operat de personalul-suport Telekom; ➢ Reactualizare variante site în limbile română și engleză (site-ul în engleză este o copie fidelă a celui în limba română); ➢ Colectare de feedback de la consumatori; ➢ Rapoarte Google Analytics; ➢ Actualizarea permanentă a site-ului cu comunicate de presă, rapoarte de activitate, noutăți, anunțuri, prezentări, testimoniale, galerie foto etc.
7.	**Raportul CSALB referitor la activitatea operațională**	Raportul se realizează săptămânal și este transmis pentru analiză Colegiului de Coordonare (în format anonimizat); acest tip de raport se actualizează trimestrial (d.p.d.v. statistic) pentru postare pe site-ul CSALB. Ultimul raport trimestrial postat pe site cuprinde datele și informațiile actualizate la data de 30.09.2020.
8.	**Registrul de evidență** a structurilor din cadrul băncilor/IFN-urilor, asociațiilor de consumatori care gestionează relația cu CSALB	Conține: - adrese de e-mail; - persoane de contact; - nr. telefon.

2.2. Activitatea de informare și educare financiară

Informarea consumatorilor despre CSALB și educarea financiară se realizează prin intermediul următoarelor canale:

- Comunicarea pe canalele media tradiționale (TV, Radio, Presă scrisă, Presă online) prin mediatizarea activității CSALB, a cazurilor soluționate, a avantajelor concilierii în cadrul știrilor, talk-show-urilor, proiectelor media de educație financiară, campaniilor de utilitate publică etc.;
- Comunicarea pe canale proprii: Site, Facebook, Youtube, Linkedin, Instagram;
- Campanie de informare a consumatorilor derulată prin intermediul Finzoom.ro – include articole și informații despre CSALB, recomandări către consumatori;
- Campanie de informare a consumatorilor derulată prin intermediul Conso.ro – include articole despre CSALB, un ghid cu sugestii și indicații practice privind activitatea Centrului și trimitere din site-ul Conso.ro direct în aplicația informatică dedicată consumatorilor de pe www.csalb.ro;
- Campanie de informare a consumatorilor derulată în colaborare cu Bancherul.ro – include secțiune specială dedicată CSALB pe site și pe pagina de Educație Financiară;

- Campanie de informare și educare a consumatorilor organizată sub forma a două concursuri cu **bloggeri** la care au participat peste 40 de autori de content care au scris despre CSALB și au promovat pe canalele de socializare activitatea Centrului;
- Activitate call-center, raportare, training, **activitate chat pe site CSALB**, adaptare mesaje, voice-over;
- Organizarea de/participarea la conferințe, seminarii etc. (online, în contextul pandemiei);
- Educație financiară prin intermediul **conciliatorilor CSALB**: apariții în presă, în materiale de promovare ale Centrului, în comunicate de presă;
- Producții video (distribuite în media și pe canalele proprii ale CSALB) în care **Conciliatorii sfătuiesc consumatorii** despre modul în care se derulează o negociere, limitele negocierii, principiile negocierii etc.;
- Informarea prin intermediul băncilor comerciale:
  - ✓ comunicate de presă cu implicarea instituțiilor financiar-bancare;
  - ✓ participarea la interviuri și conferințe a reprezentanților băncilor;
  - ✓ materiale informative (pliante, postere, stickere, creioane cu acadele) trimise în agențiile bancare;
  - ✓ difuzarea de producții video către bănci, destinate activităților de e-learning/formare profesională/webinars;
  - ✓ transmiterea către bănci a video-urilor și bannerelor pentru difuzarea lor în agenții și la ATM-uri;
  - ✓ promovarea în campanii de presă, proiecte individuale de comunicare, precum și în mediul online a reprezentanților băncilor comerciale care încurajează consumatorii să apeleze la conciliere;
- Informarea prin intermediul ANPC (la nivel central și prin comisariatele județene) și Asociațiilor de protecția consumatorilor.

3. Alte activități administrative desfășurate

3.1. Asigurarea conformității Centrului 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:

- ➢ Training pentru DPO (Data Protection Officer)/Responsabil cu protecția datelor cu caracter personal intern/angajat;
- ➢ Consultanță de specialitate în ceea ce privește stadiul inițial și pașii ulteriori necesari pentru îndeplinirea conformității;
- ➢ Asigurarea unui nivel corespunzător de securitate a datelor și informațiilor de orice natură deținute de CSALB, precum și a exigențelor de backup și disaster recovery, prin implementarea de sisteme adecvate (Antivirus, SOC – Security Operations Center, DLP – Data Loss Prevention etc.);
- ➢ 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, precum și din partea tuturor angajaților și a colaboratorilor Centrului;
- ➢ În contextul actual al crizei sanitare și al trecerii la un sistem de telemuncă, a fost implementată o soluție de tip VPN (încă de la debutul stării de urgență, în luna martie 2020), pentru a asigura securitatea echipamentelor și a materialelor de lucru pentru fiecare angajat și colaborator CSALB

(prin conectare la rețeaua securizată de internet a Centrului). Este verificată permanent conformarea angajaților/colaboratorilor cu noile cerințe de lucru în sistem de telemuncă.

3.2. Activitatea de call-center

- Începând cu anul 2019 a fost începută colaborarea cu firma care tratează exclusiv partea de interacțiune telefonică cu consumatorii în cadrul CSALB. Coroborat cu procesul eficient de promovare a Centrului, s-a observat creșterea numărului de apeluri pe zi, acesta ajungând să se dubleze sau chiar să se tripleze în perioada imediat următoare unor comunicate de presă/evenimente promovate în media;
- Începând cu luna februarie a anului 2020 a fost implementat live-chat pe site-ul CSALB, activitate desfășurată de aceeași firmă care se ocupă de call-center;
- Activitatea de call-center furnizează mai multe categorii de informații relevante despre obiectul solicitărilor consumatorilor și/sau despre sursele prin intermediul cărora aceștia au aflat despre activitatea Centrului → aceste date sunt utilizate inclusiv în activitatea de comunicare, prin concentrarea eforturilor de promovare către cele mai relevante/eficiente modalități de transmitere a informațiilor referitoare la existența și serviciile CSALB.

III. Activitatea operațională a CSALB

Activitatea operațională a CSALB este reflectată, în mod detaliat, în cadrul Anexei care face parte integrantă din prezentul document.

Începând cu luna ianuarie a anului 2020, CSALB și-a extins competențele de soluționare alternativă a litigiilor în ceea ce privește persoanele juridice, pentru probleme legate de servicii de plată și emitere de monedă electronică, ca efect al transpunerii în România a Directivei privind serviciile de plată/PSD2 prin 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.

IV. Concluzii

Considerații preliminare:

Serviciile CSALB continuă să fie accesate de tot mai mulți consumatori 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);
- ✓ expertiza conciliatorilor (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) și
- ✓ gratuitatea pentru consumatori;

constituie argumente 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 care se prefigurează și pentru anul 2021.

În acest context, constatările rezultate din primii 5 ani de activitate sunt următoarele:

- 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 părților pentru procedura cu soluție propusă/concilierea, față de procedura cu soluție impusă/arbitrajul;
- 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; apreciem că debutul concilierii persoanelor juridice va fi mai dificil, 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;
- CSALB a dovedit o adaptabilitate deosebită a activității sale la condițiile cerute de autorități, astfel: peste 90% din activitatea Centrului a fost organizată 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;
- 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.

În anul 2020, CSALB a făcut o serie de recomandări către bănci:

1. Cererile consumatorilor, trimise de CSALB către bănci, să fie analizate de instituția de credit cu flexibilitatea necesară unei împăcări. În acest sens, recomandarea a fost ca, până la finalul anului 2020, numărul cererilor clasate din motive nejustificate să nu depășească 20% dintre cererile adresate băncii. În esență, se urmărește scăderea continuă a acestui indicator de performanță la un nivel de sub 10. Media cererilor clasate fără un motiv justificat la nivelul sistemului bancar, pentru anul 2020, este de 28% din totalul cererilor primite de CSALB. În cazul IFN-urilor, peste 70% dintre cereri sunt clasate nejustificat. Există și bănci care stau mult mai bine la acest capitol decât media, în sensul că au procentul de clasare chiar mai mic de 10%.

2. O pondere importantă între cererile clasate sunt cele respinse din motive obiective. De exemplu, în perioada 2018-2020 sunt 937 de cereri care vizează Biroul de Credit, dintre care 535 numai în

anul 2020. 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.

3. În stadiul de negociere, s-a observat că se poate ajunge la o împăcare atunci când banca are o disponibilitate reală către negociere, iar soluția este una echitabilă. Cu alte cuvinte, este nevoie de un echilibru între cererea consumatorului și concesiile făcute de bancă.

4. S-a recomandat o implicare mai mare la nivelul departamentelor SAL a responsabililor din departamentele Reclamații, Customer Service, Risc, Marketing și Comercial. În acest sens, se apreciază că analiza derulării contractelor ar trebui să se facă, în primul rând, din perspectiva capacității consumatorilor de a le duce mai departe (cu dorința ca, prin reechilibrare, să le fie îmbunătățită capacitatea de plată), iar nu din perspectiva legalității lor, pentru că nu aceasta contestă consumatorii.

5. O altă recomandare a fost ca mandatele cu care vin reprezentanții băncilor la negociere să aibă limite flexibile, astfel încât să permită ca oferta pe care o face banca în urma negocierilor în cadrul CSALB să fie superioară ofertei comerciale a băncii.

6. S-a recomandat băncilor să rezolve amiabil cât mai multe dintre cererile pe care, altfel, le-ar respinge nejustificat, mai ales în spețele simple. Așadar, între a refuza concilierea și a negocia direct cu consumatorul, la sediul băncii, se recomandă a doua variantă.

7. Este important ca băncile să accepte și cererile venite de la persoanele juridice pentru probleme legate de serviciile de plată și monedă electronică. Începând cu 2020 CSALB poate concilia și aceste spețe adresate de persoanele juridice.

Concluzii finale:

- ✓ În primii 5 ani de activitate, CSALB a demonstrat faptul că paradigma pe care a adus-o cu sine este una nouă, atât pentru bănci, cât și pentru consumatori;
- ✓ **Concilierea intermediată de CSALB trebuie să devină prima opțiune a unui consumator** atunci când are de rezolvat o problemă în raport cu comercianții din sistemul financiar-bancar, în detrimentul acțiunilor promovate în instanțele de judecată ori al altor metode contencioase de rezolvare;
- ✓ **Implicarea activă a ambelor părți în negocierea contractului, asistată de un expert independent**, **conciliatorul**, a conturat începutul schimbării modului în care erau și încă mai sunt percepute contractele și relațiile comerciale sau serviciile bancare;
- ✓ Principalul câștig al procedurilor SAL gestionate prin intermediul CSALB este acela că **înțelegerea și încrederea reciprocă dintre părți au devenit posibile**, prin reechilibrarea raporturilor contractuale dintre acestea;
- ✓ Faptul că peste 1.500 de cazuri s-au încheiat cu împăcarea părților arată că **raportul contractual readaptat în urma concilierii poate fi funcțional**;
- ✓ **Raportul consumator - bancă nu este sub nicio forma unul antagonic,** problemele semnalate de către consumatori fiind înțelese și acceptate de bancă atunci când sunt obiective/justificate și rezonabile;
- ✓ Prin **perfecționarea mecanismelor de conciliere**, prin **flexibilizarea poziției/atitudinii băncilor** în raport cu cererile primite de la clienți, precum și prin **formularea unor solicitări realiste și echilibrate**

de către consumatori, numărul soluțiilor agreate în comun de părți în cadrul procedurilor de conciliere va evolua constant;

- ✓ Nu în ultimul rând, **opțiunea concilierii trebuie să devină la fel de cunoscută și utilizată pentru persoanele juridice ca și pentru persoanele fizice**. Rezolvarea disputelor legate de plăți și de emiterea de monedă electronică în cadrul CSALB poate duce la îmbunătățirea mediului de business și a încrederii dintre furnizorii unor astfel de servicii și companii ori instituții publice;
- ✓ Ca efect al implicării tuturor stakeholderilor (BNR, ARB, ANPC, asociațiile de consumatori), evoluția acestui proiect poate continua, **timpul urmând să dovedească beneficiile de încredere câștigată între consumatori și bănci/IFN-uri**.

ANEXA

RAPORT
privind activitatea operațională de
SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR
la data de 31.12.2020

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar a demarat activitatea operațională de soluționare alternativă a litigiilor în data de 01.03.2016.

Până la data de **31.12.2020**, au fost înregistrate **3.713 de solicitări scrise și 5.567 de apeluri telefonice** adresate de către consumatori. **2.498 dintre solicitările scrise au fost cereri conforme**, 325 cereri neconforme, iar **890 au fost solicitări diverse**. Distribuirea dosarelor complete către conciliatori se realizează aleatoriu, în funcție de disponibilitatea și gradul de încărcare ale fiecărui conciliator.

Modalitatea de transmitere a cererilor este următoarea (pentru cele 2.498 cereri conforme: 1.922 cereri conforme în raport cu băncile + 576 cereri conforme în raport cu IFN-urile):

Pentru Bănci:

Persoane Fizice:

- **1.363 au fost înregistrate online, pe site-ul CSALB;**
- **444 au fost transmise via e-mail;**
- 74 au fost trimise prin poștă;
- 41 au fost aduse și înregistrate de consumatori la sediul CSALB.

Persoane Juridice:

- 23 au fost înregistrate online pe site-ul CSALB;
- 3 au fost transmise via e-mail;
- 1 a fost trimisă prin poștă;

Pentru IFN:

- **467 au fost înregistrate online, pe site-ul CSALB;**
- **77 au fost transmise via e-mail;**
- 18 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).

Clasificarea celor 2.498 de cereri conforme:

Pentru bănci:

- 547 transformate în dosare (18 dosare provenite din cereri 2019);
- 97 în faza de filtru (la finalul anului 2020);
- 260 soluționate amiabil ca urmare a sesizării CSALB;
- 1.040 clasate.

Pentru IFN:

- 22 transformate în dosare;
- 226 în faza de filtru (la finalul anului 2020);
- 63 soluționate amiabil ca urmare a sesizării CSALB;
- 265 clasate.

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.

În **faza de filtru** (verificarea completitudinii documentației, solicitare de informații si acte doveditoare) se regăsesc un număr total de 323 de cereri (97 pentru banci si 226 pentru IFN-uri).

Clasificarea celor 569 de dosare aflate în procedura cu soluție propusă:

Pentru bănci:

- 5 dosare preliminare;
- 66 dosare în fază de discuții cu părțile;
- 353 hotărâri;
- 96 încheieri;
- 23 dosare în care o parte s-a retras din procedură;

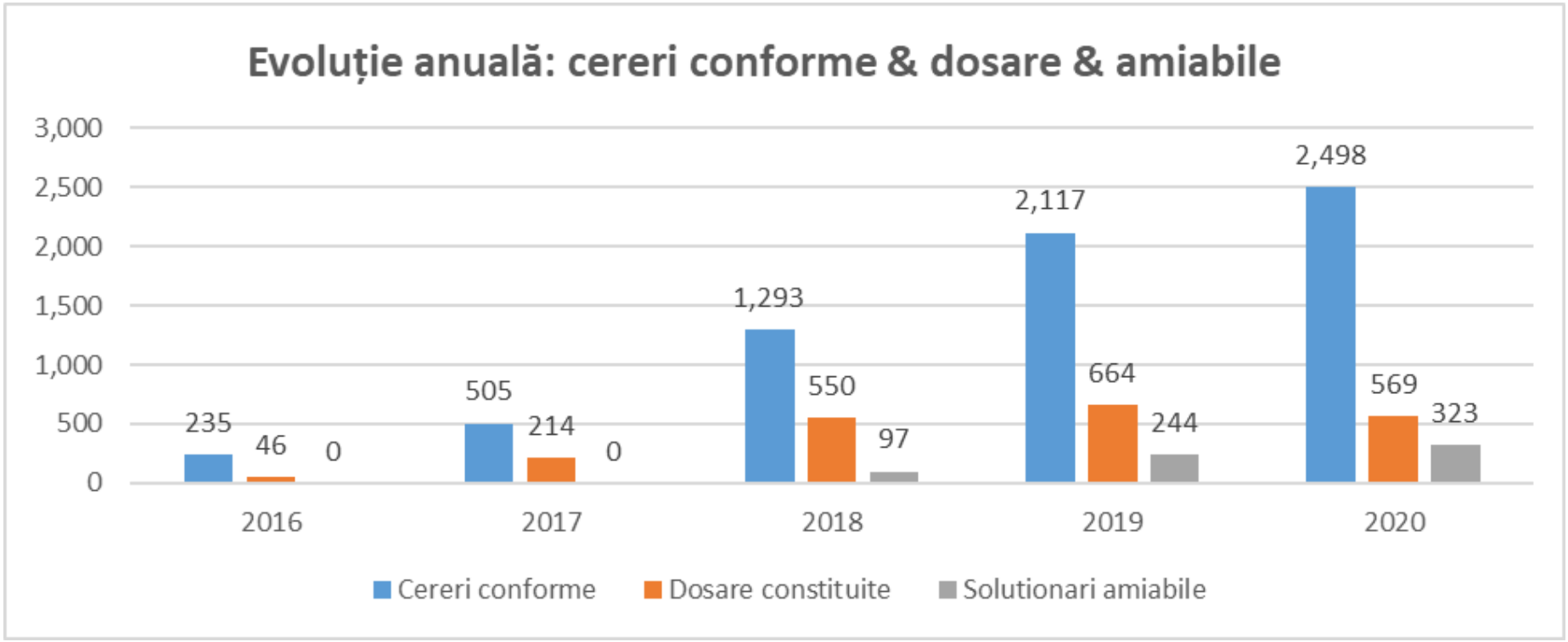
Clasificarea celor 22 de dosare aflate în procedura cu soluție propusă:

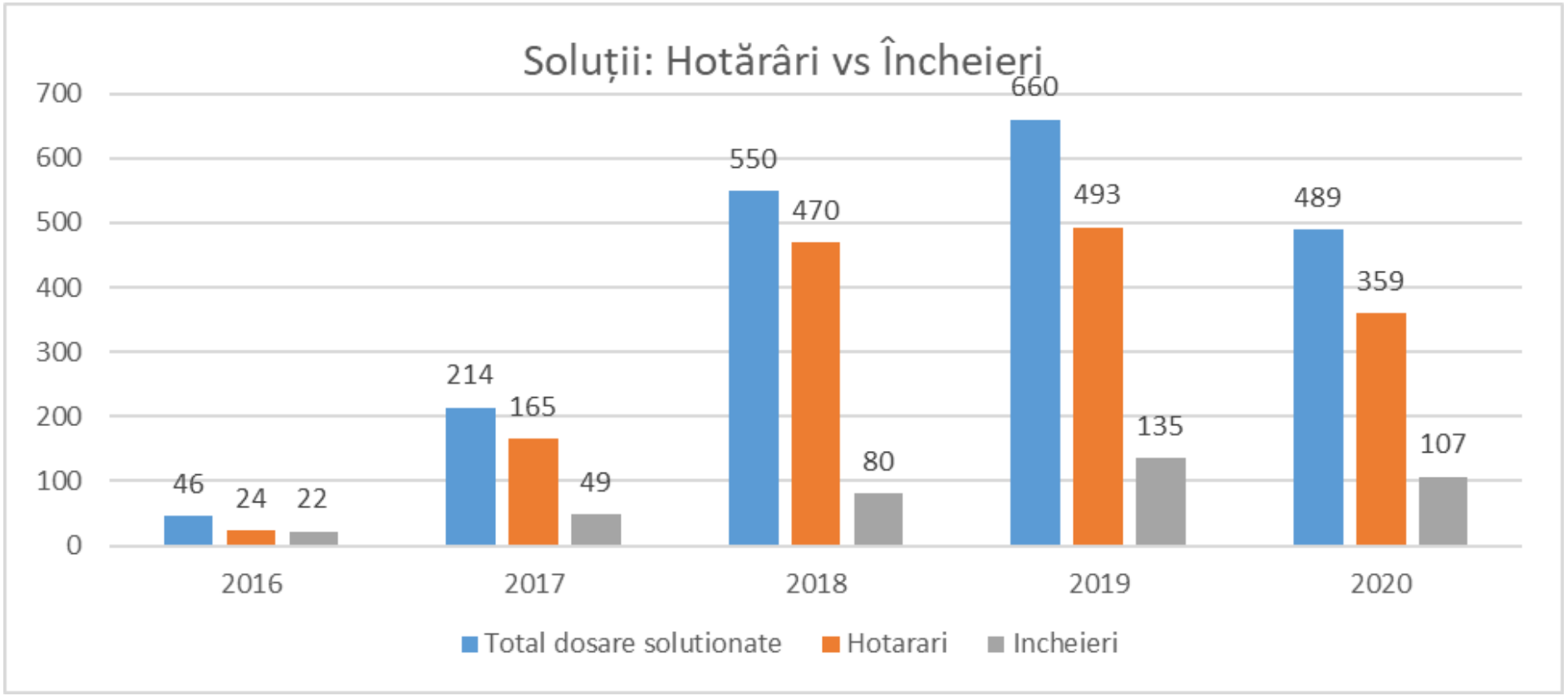
Pentru IFN:

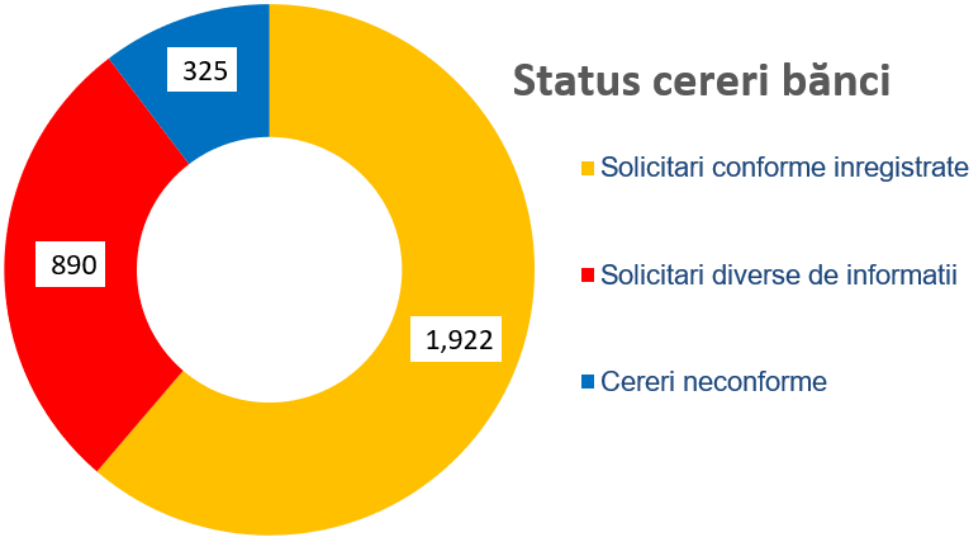
- 0 dosare preliminare;
- 5 dosare în fază de discuții cu părțile;
- 6 hotărâri;
- 11 încheieri.

În urma analizei tipologiilor de solicitări primite de Centrul SAL, a cerințelor consumatorilor, a cauzelor care constituie motivul declanșării litigiilor, Colegiul de Coordonare al CSALB poate decide îmbunătățirea procedurilor SAL, astfel încât acestea să fie cât mai ușor de înțeles și de aplicat de către consumatori, comercianți și conciliatori. În același timp, s-a urmărit și adaptarea procedurilor la tipologia litigiilor existente: fluxul rapid de comunicare utilizat până în prezent în raport cu câțiva comercianți.

Informații statistice/agregate la data de 31.12.2020 se regăsesc în graficele de mai jos.

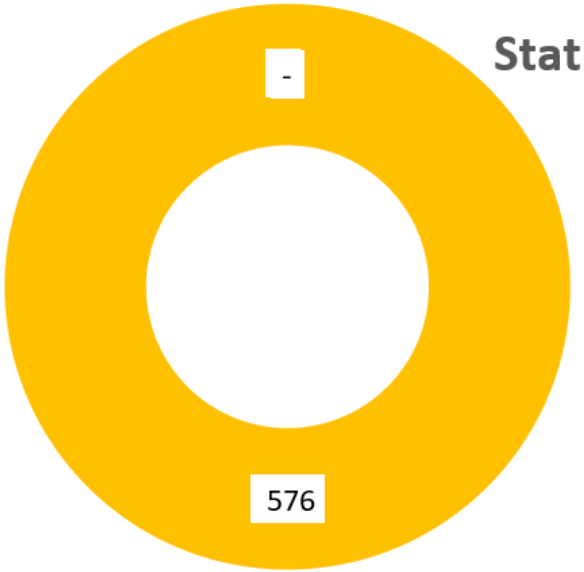

Evoluție anuală: cereri conforme & dosare & amiabile
3,000
2,500
2,000
1,500
1,000
500
0
235
46
0
505
214
0
1,293
550
97
2,117
664
244
2,498
569
323
2016
2017
2018
2019
2020
Cereri conforme
Dosare constituite
Solutionari amiabile


Soluții: Hotărâri vs Încheieri
700
600
500
400
300
200
100
0
46
24
22
214
165
49
550
470
80
660
493
135
489
359
107
2016
2017
2018
2019
2020
Total dosare solutionate
Hotarari
Incheieri



Status cereri bănci

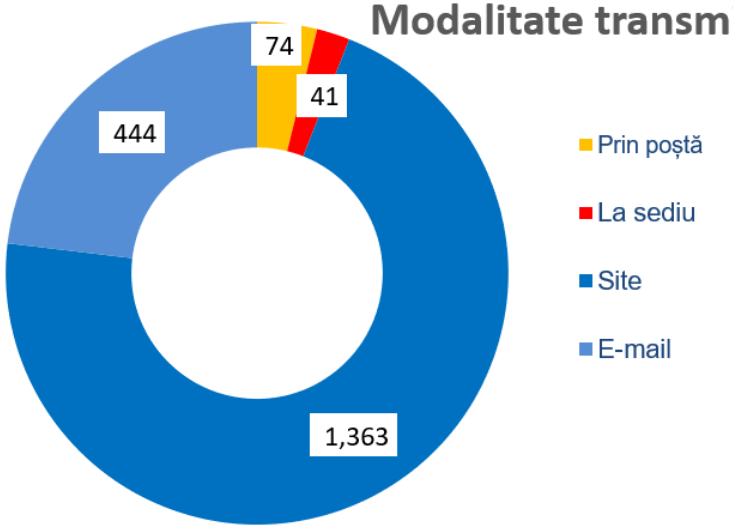
- Solicitari conforme inregistrate
- Solicitari diverse de informatii
- Cereri neconforme



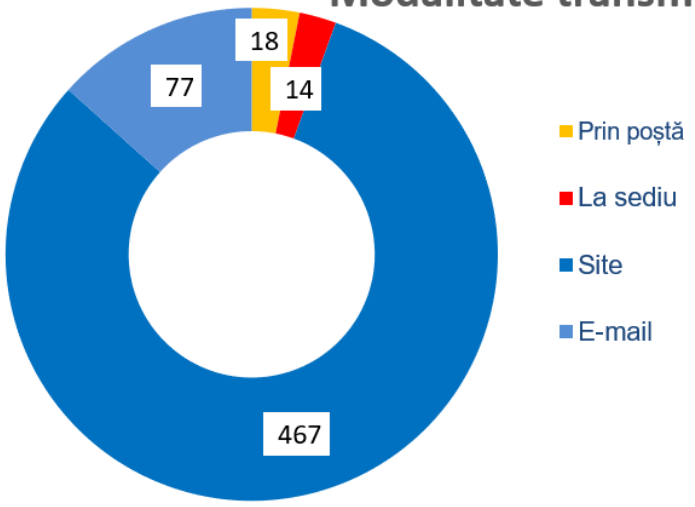
Status cereri IFN-uri

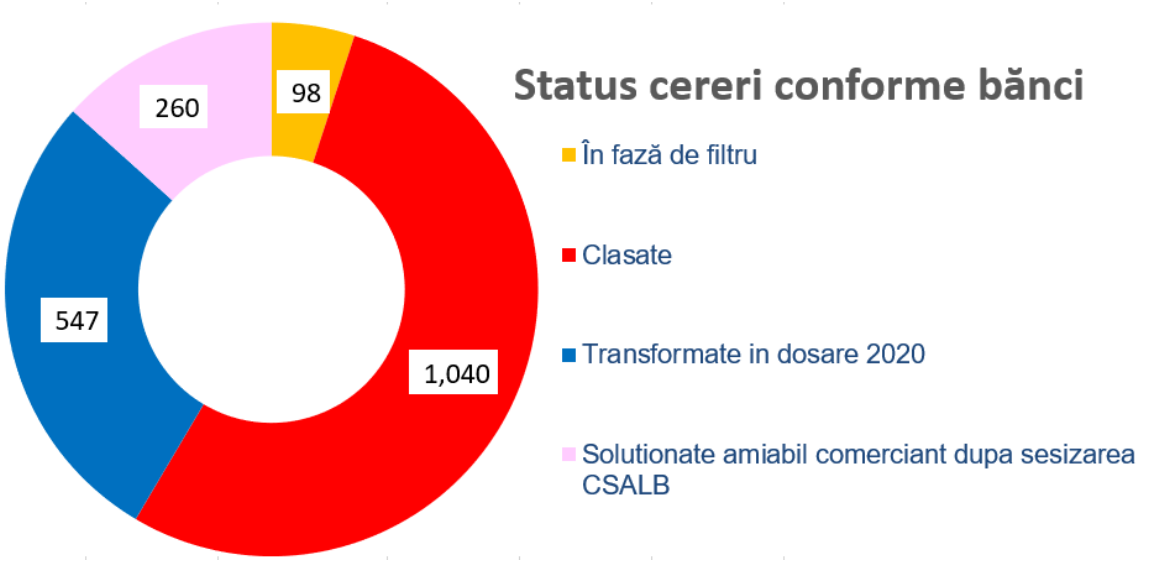
- Solicitari conforme inregistrate
- Solicitari diverse de informatii
- Cereri neconforme

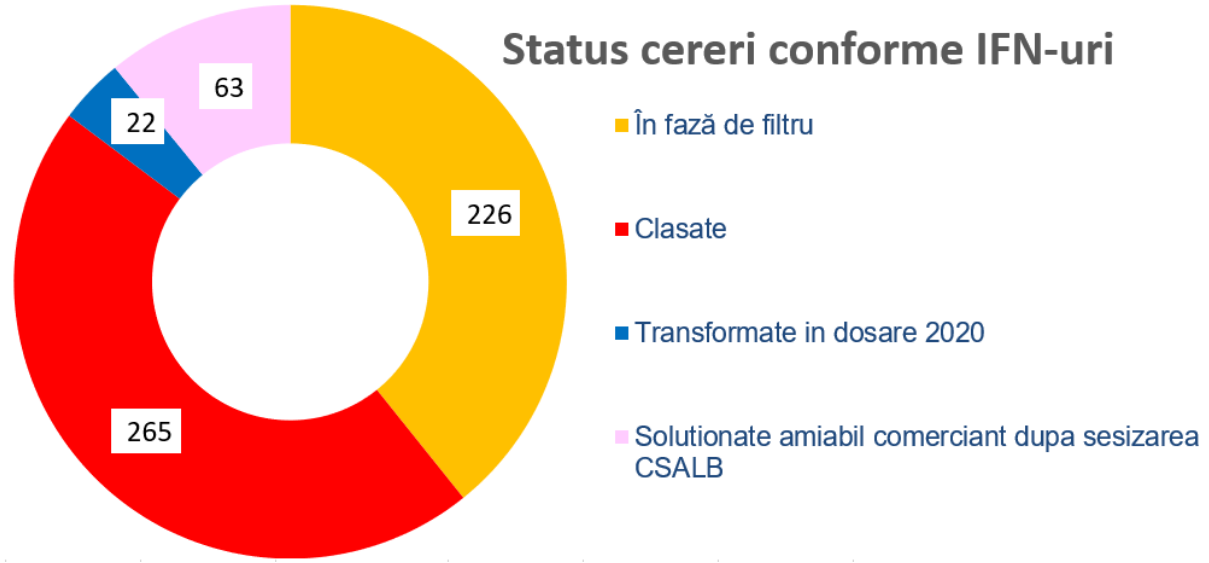
Modalitate transmitere bănci



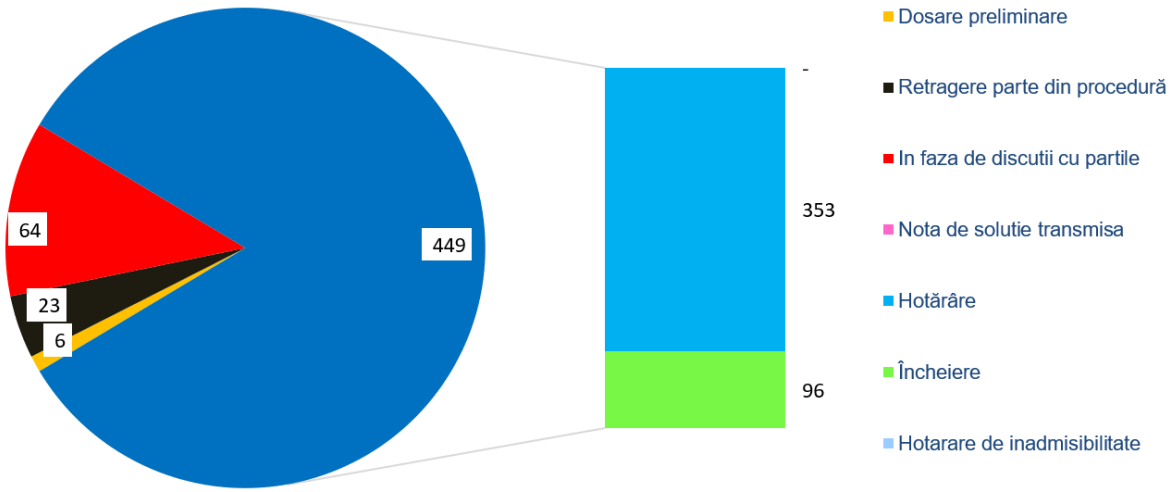
Modalitate transmitere IFN-uri



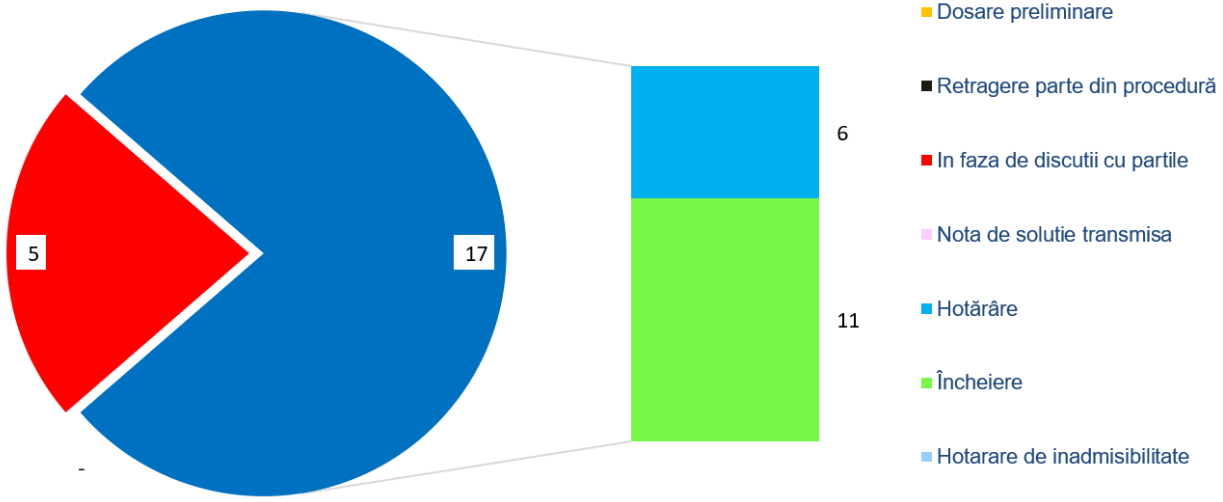

Status cereri conforme bănci
98
1,040
547
260
În fază de filtru
Clasate
Transformate in dosare 2020
Solutionate amiabil comerciant dupa sesizarea CSALB

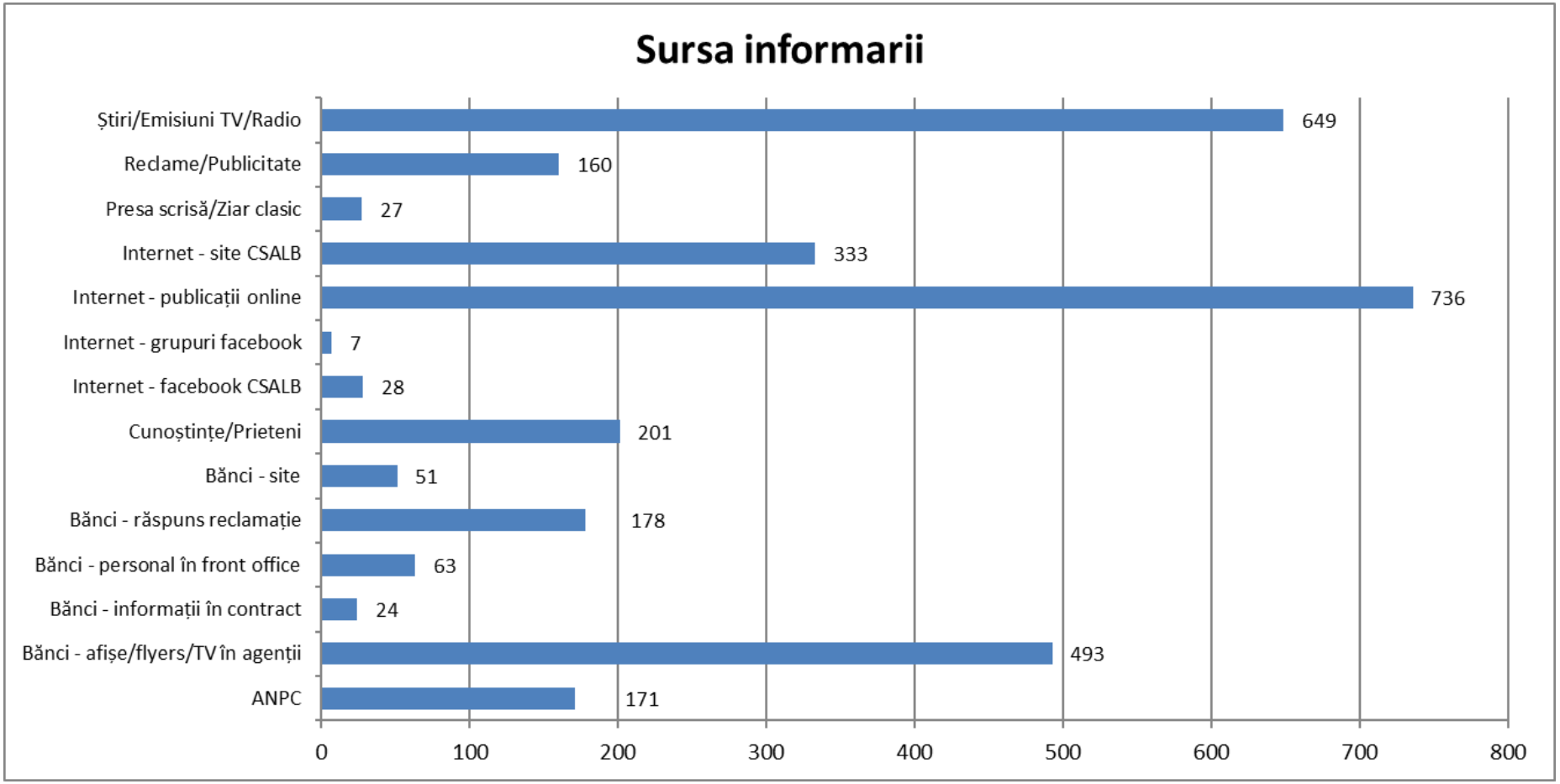

Status cereri conforme IFN-uri
226
265
22
63
În fază de filtru
Clasate
Transformate in dosare 2020
Solutionate amiabil comerciant dupa sesizarea CSALB

Status dosare în lucru bănci



Status dosare în lucru IFN-uri




Sursa informarii
Știri/Emisiuni TV/Radio
649
Reclame/Publicitate
160
Presa scrisă/Ziar clasic
27
Internet - site CSALB
333
Internet - publicații online
736
Internet - grupuri facebook
7
Internet - facebook CSALB
28
Cunoștințe/Prieteni
201
Bănci - site
51
Bănci - răspuns reclamație
178
Bănci - personal în front office
63
Bănci - informații în contract
24
Bănci - afișe/flyers/TV în agenții
493
ANPC
171
0
100
200
300
400
500
600
700
800

Pe SITE-ul www.csalb.ro există 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;
    - Procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții;
    - Procedura SAL finalizată cu propunerea unei soluții pentru Persoane Juridice;
    - Procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții pentru Persoane Juridice;
- Colegiul de Coordonare;
- Lista Conciliatorilor;
- Număr scurt de contact: 021 9414, accesibil zilnic, **între orele 9.00 – 18.00**;
- Comunicate de presă și apariții în mass-media;
- Informații diverse, utile pentru consumatori și comercianți.

Întocmit la 31.12.2020

Liviu Fenoghen

Director CSALB