

## **RAPORT**

**privind activitatea de**

### **SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR**

**la data de 31.03.2021**

**În primele trei luni din 2021, 136 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.**

**Totodată, începând cu T1 2020, și persoanele juridice se pot adresa CSALB pentru probleme legate de serviciile de plată și emiterea de monedă electronică. Băncile pentru care au fost primite astfel de solicitări nu au acceptat, deocamdată, soluționarea cererilor în cadrul CSALB.**

Aproape **650 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 2020, creșterea numărului cererilor este cu aproximativ **20%**.

**Din totalul cererilor primite în T1 2021, 440** adresau diverse spețe în relația cu băncile, iar 204 vizau diferite aspecte ale relației consumatorilor cu IFN-urile.

**Numărul total de dosare constituite în T1 2021 a ajuns la 130**, dintre care 127 au fost formate în relația cu băncile, în vreme ce la nivelul IFN-urilor au fost constituite doar 3 dosare. Dintre aceste dosare, 82 s-au finalizat printr-o hotărâre (părțile au acceptat soluția propusă de conciliator), alte 44 de dosare aflându-se în curs de procesare. În 4 dosare părțile au refuzat soluția propusă de conciliator și s-a pronunțat o încheiere. Față de aceeași perioadă a anului trecut, se înregistrează o scădere cu **15%** a numărului de dosare formate.

Totodată, **54 de cereri au fost soluționate amiabil** de către comercianți, după sesizarea CSALB (comercianții au negociat direct cu consumatorii), respectiv 39 de cereri soluționate amiabil în relația cu băncile și 15 cereri soluționate amiabil de către IFN-uri. Numărul de soluționări amiabile a crescut în comparație cu perioada de referință de anul trecut cu aproximativ **23%**.

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar a împlinit în martie 2021 cinci ani de activitate operațională.

**La finalul primului trimestru din acest an** au fost înregistrate aproximativ 1.130 de solicitări telefonice.

Situația cererilor pe bănci/IFN-uri este următoarea:

#### **Bănci:**

- 440 cereri conforme;

- 30 cereri neconforme;
- 405 solicitări diverse de informații.

**Clasificarea celor 440 cereri conforme:**

- 127 dosare constituite în T1 2021;
- 70 cereri în faza de filtru – se verifică documentele;
- 39 cereri soluționate amiabil de părți, însă după sesizarea CSALB de către consumator;
- 218 cereri clasate.

**Clasificarea celor 127 dosare aflate în procedura cu soluție propusă:**

- 82 hotărâri pronunțate – părțile s-au înțeles;
- 38 dosare în fază de discuții cu părțile;
- 4 încheieri – 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:**

- 301 au fost transmise prin aplicație (site) ⇔ **69%**;
- 116 au fost transmise pe e-mail ⇔ **26%**;
- 9 au fost trimise prin poștă ⇔ **2%**;
- 14 au fost aduse și înregistrate de consumatori la sediul CSALB ⇔ **3%**.

**IFN-uri:**

- 204 de solicitări conforme;

**Clasificarea celor 204 cereri conforme:**

- 3 dosare constituite în T1 2021;
- 76 cereri în faza de filtru – se verifică documentele;
- 15 cereri au fost soluționate amiabil de IFN - consumator, însă după sesizarea CSALB de către consumator;
- 110 clasate – refuzate de IFN-uri;

**Clasificarea celor 3 dosare aflate în procedura cu soluție propusă:**

- 2 dosare în fază de discuții cu părțile;
- 1 dosare preliminară;
- 0 hotărâri pronunțate;
- 0 încheieri;
- 0 dosare în care o parte s-a retras din procedură.

**Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:**

- 178 au fost transmise prin aplicație (site) ⇔ **87%**;
- 21 au fost transmise pe e-mail ⇔ **10,5%**;
- 3 au fost trimise prin poștă ⇔ **1,5%**;

- 2 au fost aduse și înregistrate de consumatori la sediul CSALB ⇔ 1%.

**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;
- Reșalonări/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;
- **Suspendarea plății/Diminuarea ratelor pentru persoanele afectate de pandemia de**

**COVID19.**

- **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.

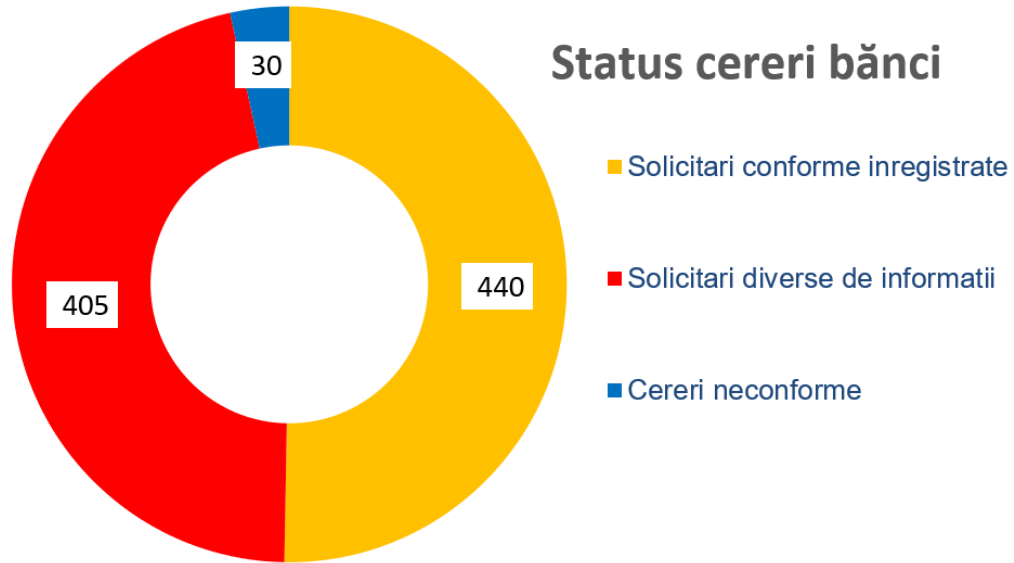
**NOTĂ:**

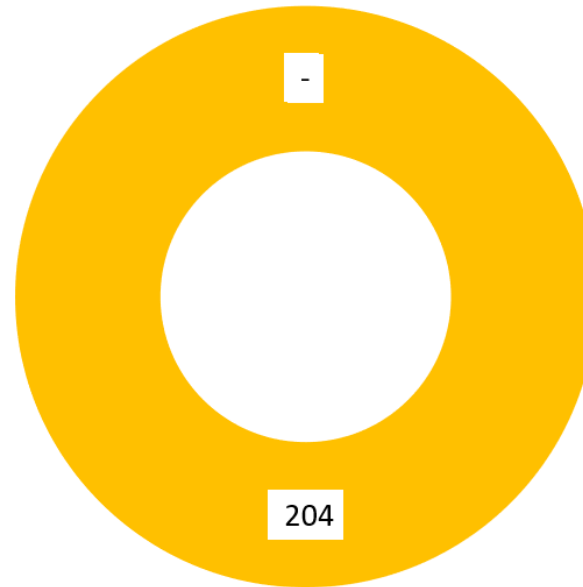
*Interesul consumatorilor față de CSALB a crescut față de anul trecut (chiar și în actualele condiții de pandemie). Rezultatele la sfârșitul T1 al acestui an față de aceeași perioadă a anului trecut sunt cu aproximativ 20% mai bune la nivel de cereri înregistrate. Dacă ne raportăm la cazurile rezolvate (prin hotărâri sau prin înțelegere amiabilă după sesizarea CSALB) situația este similară cu cea de anul trecut.*

*T1 2021 are o situație medie lunară mai bună decât media anului 2020 în ceea ce privește numărul de cereri și mai bună decât media T1 2020 în ceea ce privește cazurile soluționate amiabil direct de părți, după sesizarea Centrului.*

Cifre T1 2020:	Cifre T1 2021:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 541 cereri conforme – <b>180 cereri pe lună medie de 42 cereri/săptămână</b>;</li> <li>• 199 cereri admise de bănci: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 155 dosare (<b>medie de 52 dosare/lună</b>);</li> <li>○ 44 cereri soluționate amiabil de părți după sesizarea CSALB – (<b>medie de 15 cereri soluționate amiabil/lună</b>).</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Cifre 2020 (întreg anul):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.498 cereri – <b>208 cereri pe lună</b>;</li> <li>• 565 dosare – <b>47 dosare pe lună</b>;</li> <li>• 323 soluționări amiabile – <b>27 soluționări amiabile pe lună</b>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 644 cereri conforme – <b>215 cereri pe lună (medie de 50 cereri/săptămână)</b>;</li> <li>• 184 cereri admise de bănci: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 130 dosare (<b>medie de 43 dosare/lună</b>);</li> <li>○ 54 cereri soluționate amiabil de părți după sesizarea CSALB – (<b>medie de 18 cereri soluționate amiabil/lună</b>).</li> </ul> </li> </ul>

## Informații statistice în T1 2021:

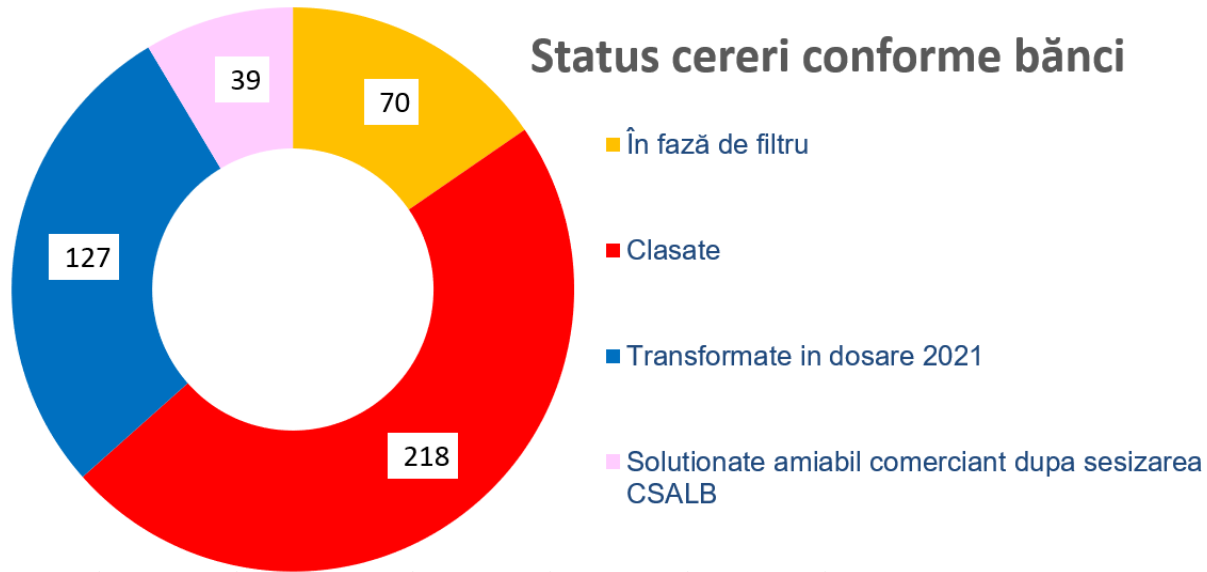




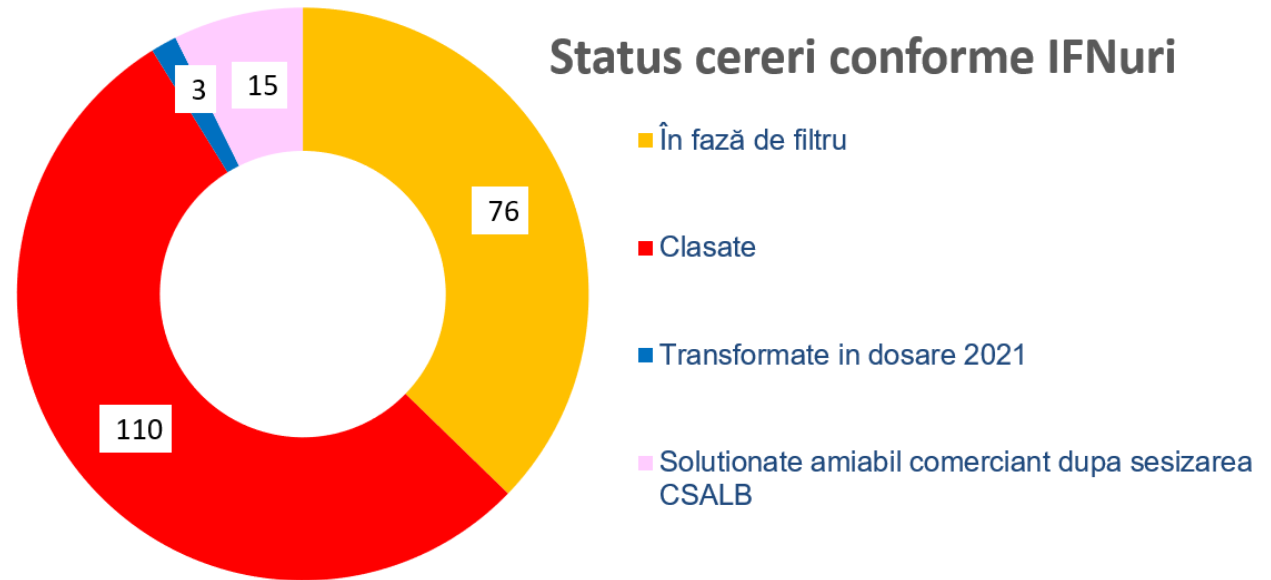
## Status cereri IFNuri

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

## Status cereri conforme bănci

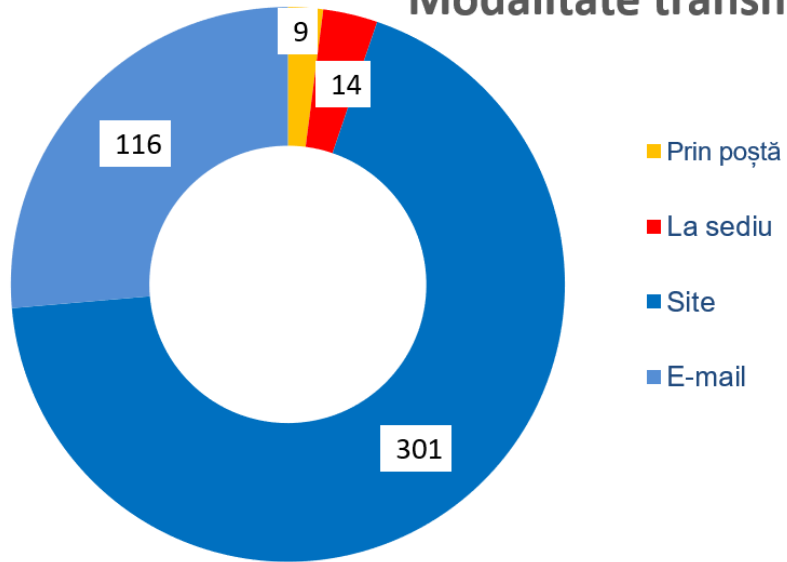


## Status cereri conforme IFNuri

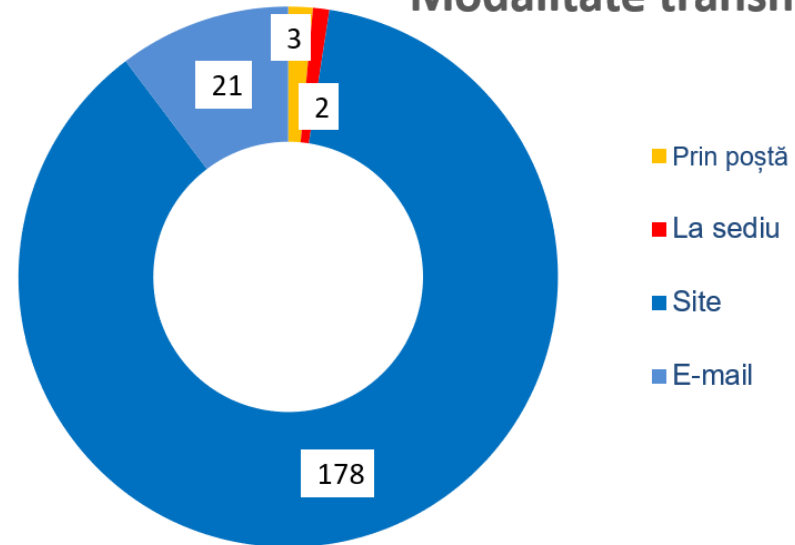




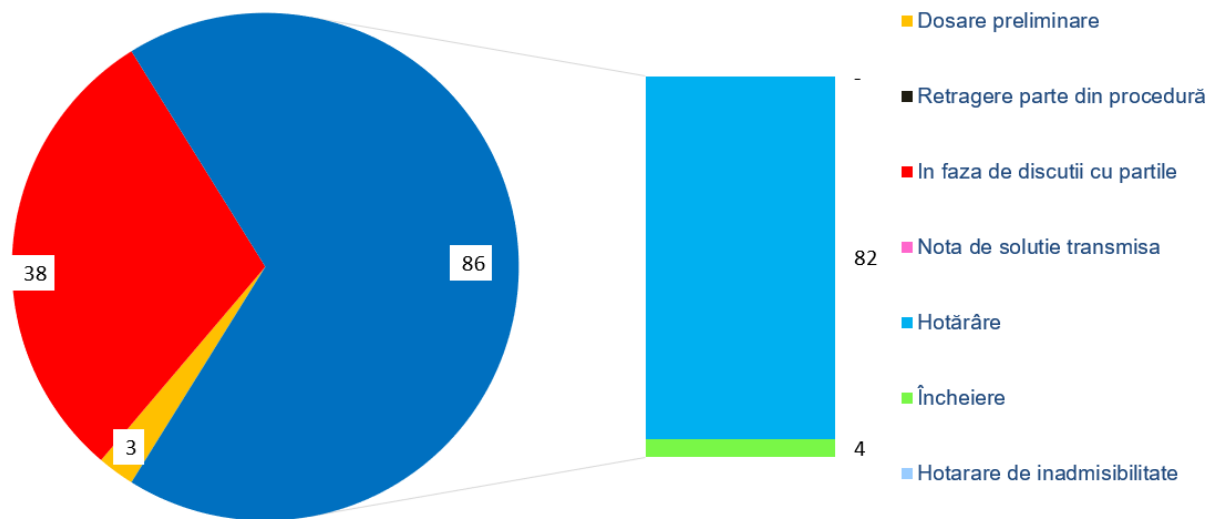
## Modalitate transmitere bănci



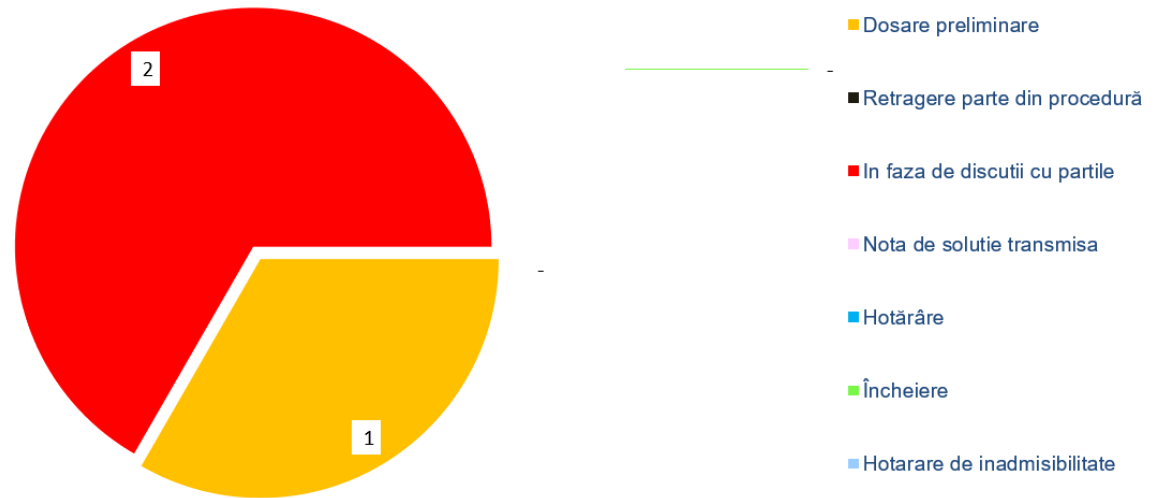
## Modalitate transmitere IFNuri



### Status dosare în lucru bănci



### Status dosare în lucru IFNuri



## CONCLUZII:

Serviciile CSALB continuă să fie accesate de consumatorii români, cu atât mai mult în perioada de pandemie.

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 pe care o suportăm de la începutul anului trecut.

În acest context, concluziile primelor trei luni ale anului 2021 sunt următoarele:

- Numărul mai mare de cereri în T1 2021 vs T1 2020 **(+20%)** se datorează unui aflux constant de cereri, pe întreaga perioadă de referință. Criza generată de pandemie nu a avut un efect semnificativ asupra creșterii numărului de cereri cu care CSALB a fost sesizat (**medie de 48 cereri/săptămână în întregul an 2020 și aproximativ 50 cereri/săptămână în T1 2021**) ori asupra numărului de dosare formate (**media săptămânală păstrându-se la 10 - 11 dosare**, pe întreaga perioadă a pandemiei). 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, după expirarea efectelor moratoriilor legale și convenționale), pentru a căuta o soluție împreună cu banca/IFN-ul la situația economică dificilă actuală.
- Numărul de dosare soluționate și de înțelegeri amiabile a rămas relativ constant în raport cu T1 2020, 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 evoluțiile crizei sanitare și economice. Structurile SAL din băncile comerciale au tratat cererile cu celeritate, fiind relevantă și disponibilitatea financiară în soluționarea problemelor apărute.
- În primul trimestru al anului 2021, CSALB și-a continuat activitatea cu respectarea condițiilor cerute de autorități, astfel: **aproximativ 95% din activitatea Centrului se desfășoară exclusiv 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, 31% în 2019 și 28% în anul 2020. Pentru anul în curs, unul dintre obiectivele urmărite este diminuarea la mai puțin de 20% a ratei de respingere a cererilor de către bănci. Este un obiectiv realizabil, cu atât mai mult cu cât **rata de respingere/clasare a cererilor în cazul băncilor, la finalul T1 2021, este de aproximativ 17%**.
- La finalul T1 2021, procentul de dosare încheiate cu o **hotărâre** în urma negocierilor (**în care părțile au acceptat soluția propusă de conciliator**) este de **94%** vs. 6% încheieri (cazurile în care părțile nu s-au împăcat).
- 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 astfel de cereri în cadrul CSALB, ele nu au fost acceptate de instituțiile financiare cărora le erau adresate.

**SITE-ul [www.csalb.ro](http://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.