

RAPORT

privind activitatea de

SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

la data de 30.06.2021

În primele șase luni din 2021, 314 consumatori au parcurs întregul proces de conciliere (depunere cerere, negociere, hotărâre finală acceptată de ambele părți) ori au ajuns la o înțelegere amiabilă direct cu băncile/IFN-urile, după ce au apelat la CSALB. Situația este mai bună decât cea din 2020 (creștere de 14%) când, în aceeași perioadă de timp, 276 români s-au aflat într-una dintre aceste două situații. 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 patru astfel de solicitări până acum, însă instituțiile financiare cărora le erau adresate și ar fi putut să intre în conciliere, au refuzat.

Numărul de cereri înregistrate în perioada S1 2021 (1.229 de cereri) se menține la un nivel aproximativ egal cu perioada S1 2020 (95% din reperul similar al anului 2020). Menținerea la aproximativ același nivel se datorează și lunilor marcate în continuare de criza sanitară. Mulți consumatori au intrat în șomaj/șomaj tehnic sau activitatea lor a fost suspendată, ceea ce i-a determinat să solicite fie aplicarea moratoriilor legale (în prima perioada a anului), fie identificarea unei soluții de reechilibrare a obligațiilor contractuale (solicitările fiind trimise direct creditorilor sau fiind formulate prin intermediul CSALB).

Astfel, **dacă anul trecut/2020 CSALB primea în medie 48 de cereri de negociere pe săptămână** (aceasta în condițiile în care, în luna mai a anului 2020, CSALB înregistra o medie de peste 86 de cereri pe săptămână), **în primul semestru al anului 2021 au fost primite, în medie, 47 de cereri de negociere pe săptămână.**

Din totalul cererilor primite până la finalul S1 2021, 781 adresau diverse spețe în relația cu banca, în vreme ce 448 vizau diferite aspecte ale relației consumatorilor cu IFN-urile.

În același context, în perioada S1 2021 s-a observat **o creștere substanțială a numărului de cereri adresate IFN-urilor**, ponderea acestor cereri (din totalul cererilor adresate CSALB) fiind din ce în ce mai mare. Astfel, dacă la finalul **S1 2020 ponderea cererilor adresate IFN-urilor era de numai 22% din total**, în perioada similară a acestui an, **ponderea cererilor adresate IFN-urilor este de 36% din total/S1 2021** (în creștere cu 14 puncte procentuale). Pentru a evidenția mai clar această creștere, precizăm că, la finalul **S1 2021** numărul cererilor adresate IFN-urilor este **448**, pe când la **finalul întregului an 2020** era înregistrat un număr total de **576** cereri adresate IFN-urilor.

Per a contrario, **numărul de cereri adresate băncilor a scăzut în perioada primului semestru al acestui an/S1 2021 vs S1 2020**, de la puțin peste 1.000 de cereri/S1 2020 la doar 781 cereri/S1 2021 (scădere de aproximativ 25%).

În acest perimetru statistic trebuie să evidențiem și faptul că, în primul semestru al acestui an, **cererile de radiere a înregistrărilor din Biroul de Credit au cunoscut o evoluție semnificativă. La mijlocul anului 2021, se înregistrau un număr de 584 cereri de ștergere a înregistrărilor din BC (194 în raport cu băncile + 390 în raport cu IFN-urile), numărul depășindu-l deja pe cel înregistrat în întregul an 2020 (530 de cereri de acest tip)**. Reamintim că cererile care au ca obiect probleme referitoare 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.

Numărul total de dosare constituite la finalul S1 2021 a ajuns la 242, dintre care 239 au fost formate în relația cu băncile, în vreme ce la nivelul IFN-urilor au fost constituite doar 3 dosare (comparativ, în primele șase luni ale anului 2020 s-au format 272 dosare). Dintre dosarele formate în acest an, 211 s-au finalizat printr-o hotărâre (părțile au acceptat soluția propusă de conciliator), alte 19 dosare aflându-se în curs de procesare. În 12 dosare părțile au refuzat soluția propusă de conciliator și s-a pronunțat o încheiere.

Chiar dacă numărul de dosare constituite în S1 2021 e mai mic în comparație cu perioada similară a anului trecut (când ne aflam în faza ascendentă a pandemiei), **observăm o creștere a numărului de dosare soluționate efectiv** (ca efect al creșterii vitezei de procesare) și **finalizate printr-o hotărâre** (prin împăcarea părților). Astfel, la finalul S1 2021 se înregistrează 211 hotărâri și doar 12 încheieri (**raport de 95% hotărâri vs 5% încheieri**), în comparație cu situația de la finalul S1 2020, când se înregistrau 116 hotărâri și 19 încheieri (raport de 86% hotărâri vs 14% încheieri). Această evoluție denotă o creștere a disponibilității părților de a negocia, precum și o accelerare a procesului efectiv de negociere, derulat de către conciliatorii CSALB.

Totodată, până la finalul S1 2021 **103 cereri au fost soluționate amiabil** de către comercianți, după sesizarea CSALB (comercianții au negociat direct cu consumatorii), respectiv 81 de cereri soluționate amiabil în relația cu băncile și 22 cereri soluționate amiabil de către IFN-uri.

La finalul primului semestru din acest an, au fost înregistrate aproximativ 2.000 de solicitări telefonice, iar un număr de 427 persoane/consumatori au accesat chat-ul de pe site-ul CSALB.

Situația cererilor pe bănci/IFN-uri este următoarea:

Bănci:

- 781 cereri conforme;
- 90 cereri neconforme;
- 670 solicitări diverse de informații.

Clasificarea celor 781 cereri conforme:

- 239 dosare constituite la finalul S1 2021 (14 dosare sunt formate în 2021, din cereri primite la finalul anului 2020);
- 56 cereri în faza de filtru – se verifică documentele;
- 81 cereri soluționate amiabil de părți, însă după sesizarea CSALB de către consumator;
- 419 cereri clasate.

Clasificarea celor 239 dosare aflate în procedura cu soluție propusă/conciliere:

- 211 hotărâri pronunțate – părțile s-au înțeles;
- 17 dosare în fază de discuții cu părțile;
- 11 încheieri – părțile nu s-au înțeles.

Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:

- 492 au fost transmise prin aplicație (site);
- 244 au fost transmise pe e-mail;
- 21 au fost trimise prin poștă;
- 24 au fost aduse și înregistrate de consumatori la sediul CSALB.

IFN-uri:

- **448 de solicitări conforme.**

Clasificarea celor 448 cereri conforme:

- 3 dosare constituite la finalul S1 2021;
- 143 cereri în faza de filtru – se verifică documentele;
- 22 cereri au fost soluționate amiabil de IFN - consumator, însă după sesizarea CSALB de către consumator;
- 280 clasate – refuzate de IFN-uri.

Clasificarea celor 3 dosare aflate în procedura cu soluție propusă/conciliere:

- 0 hotărâri pronunțate – părțile s-au înțeles;
- 2 dosare în fază de discuții cu părțile;
- 1 încheiere – părțile nu s-au înțeles.

Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:

- 402 au fost transmise prin aplicație (site);
- 38 au fost transmise via e-mail;
- 6 au fost trimise prin poștă;
- 2 au fost aduse și înregistrate de consumatori la sediul CSALB.

Cererile consumatorilor se înscriu în următoarele tipologii:

- **Probleme generate de produsele de creditare:**
 - Biroul de Credit (radierea înregistrărilor din BC);

- 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;
 - 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 nr. 37/2020).

Clasarea cererilor are drept cauză principală refuzul comercianților de a soluționa litigiul prin proceduri SAL, iar motivele de clasare pot fi structurate pe mai multe categorii:

- **Motive justificate (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;
 - consumatorul nu îndeplinește condițiile OUG nr. 37/2020.
- **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;

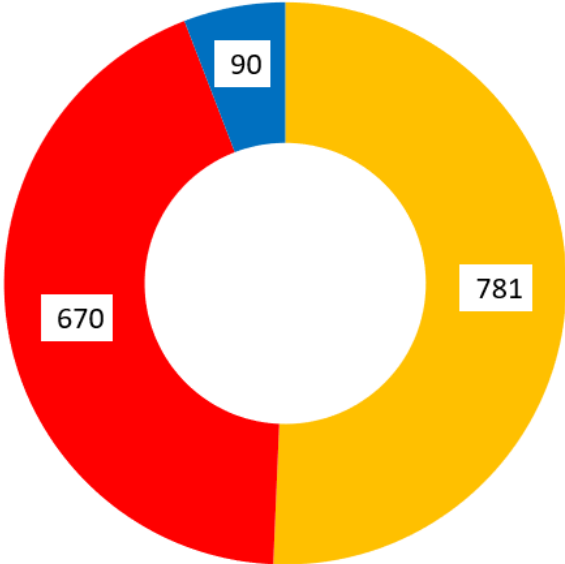
- nu s-au oferit informațiile/documentele necesare pentru soluționarea cererii;
 - consumatorul nu răspunde în termen de 90 de zile;
 - nu există asigurare;
 - retragerea consumatorului.
- **Alte motive:**
 - existența unui dosar în instanța de judecată;
 - au fost inițiate procedurile de executare silită;
 - 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;
 - solicitare lipsită de temei (apreciază comerciantul).

NOTĂ:

*Datele statistice arată că numărul de consumatori care s-au adresat CSALB s-a menținut la aproximativ același nivel ca și în S1 2020 (S1 2020 s-a aflat în perioada ascendentă a pandemiei și, din această cauză, au existat și săptămâni cu număr record de cereri > 100). Dacă ne raportăm la cazurile rezolvate (prin hotărâri sau prin înțelegere amiabilă după sesizarea CSALB), **rezultatele la sfârșitul S1 al acestui an sunt cu 14% mai bune față de aceeași perioadă a anului trecut**, fiind în ușoară scădere atât numărul de cereri primite, precum și numărul dosarelor de conciliere formate. Creșterea se materializează însă din perspectiva **numărului de dosare soluționate efectiv și finalizate printr-o hotărâre/prin împăcarea părților** (ca efect al creșterii vitezei de procesare și a disponibilității de negociere a părților).*

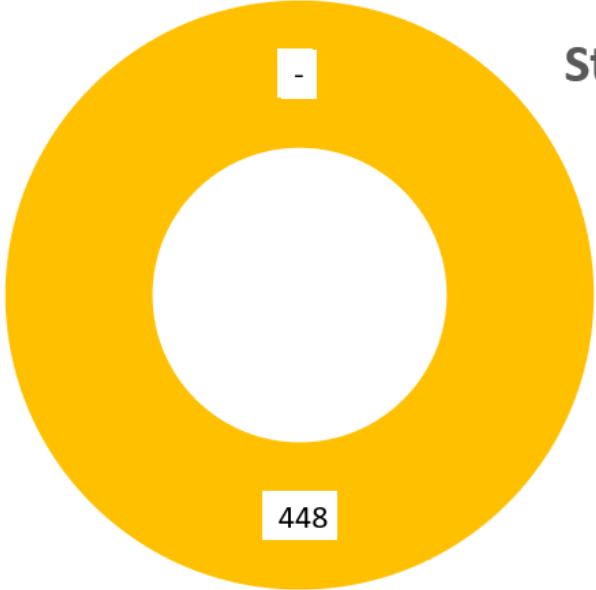
<p>Cifre S1 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1.300 cereri conforme – 217 cereri pe lună; • 276 cereri admise de bănci/IFN-uri: <ul style="list-style-type: none"> ○ 116 dosare soluționate prin hotărâri/impăcarea părților (medie de 19 dosare/lună); ○ 160 cereri soluționate amiabil de părți după sesizarea CSALB – (medie de 27 cereri soluționate amiabil/lună). <p>Cifre 2020 (întreg anul):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2.498 cereri – 208 cereri pe lună; • 569 dosare – 47 dosare pe lună; • 323 cereri soluționate amiabil – 27 cereri soluționate amiabil/lună. 	<p>Cifre S1 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1.229 cereri conforme – 205 cereri pe lună; • 314 cereri admise de bănci/IFN-uri: <ul style="list-style-type: none"> ○ 211 dosare soluționate prin hotărâri/impăcarea părților (medie de 35 dosare/lună); ○ 103 cereri soluționate amiabil de părți după sesizarea CSALB – (medie de 17 cereri soluționate amiabil/lună).
---	--

Informații statistice în S1 2021:



Status cereri bănci

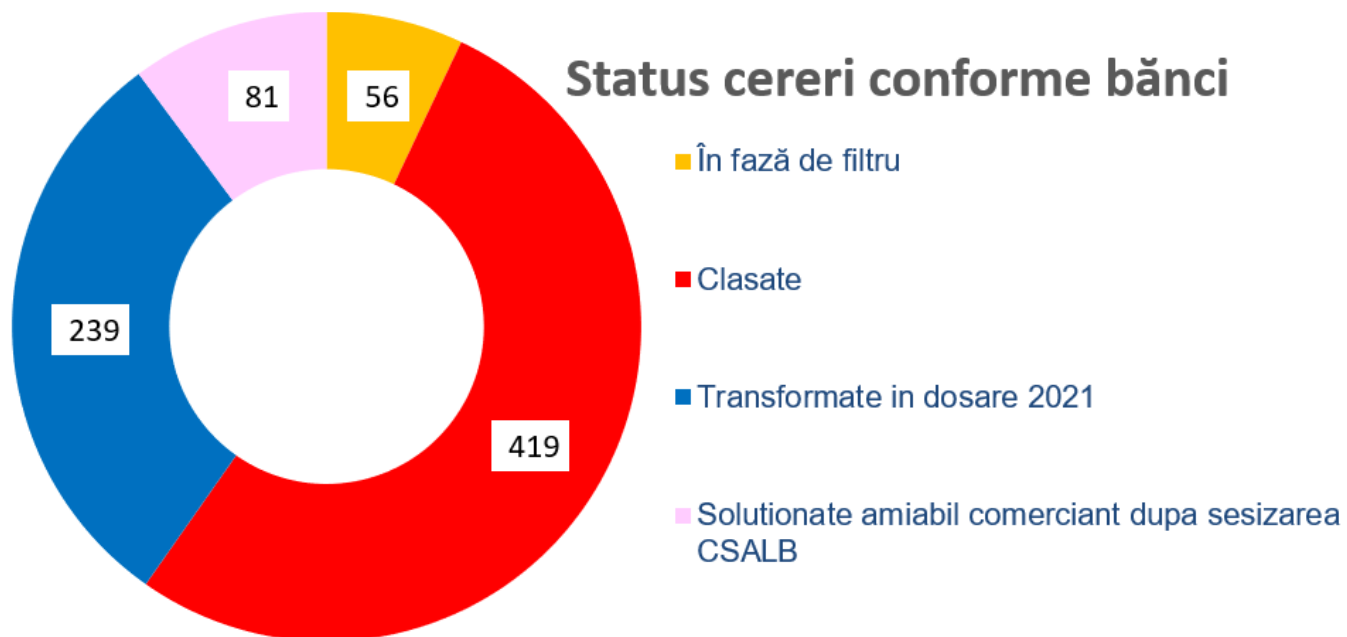
- Solicitari conforme inregistrate
- Solicitari diverse de informatii
- Cereri neconforme



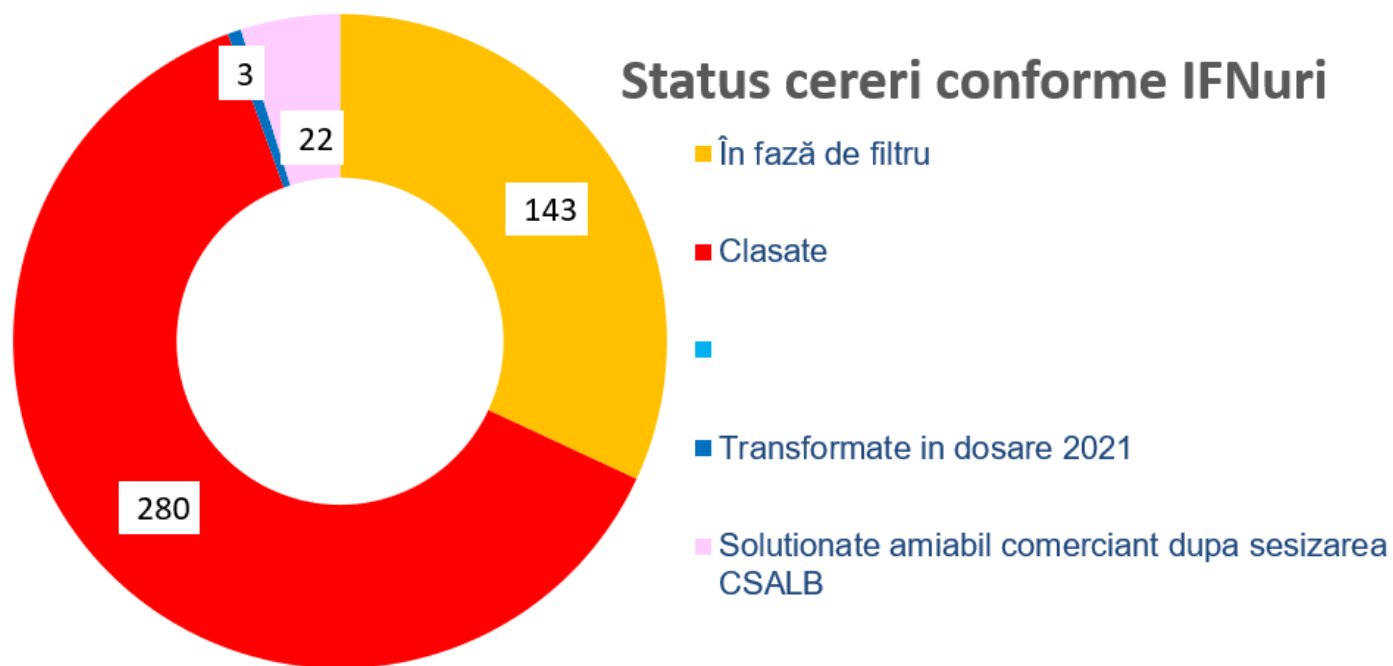
Status cereri IFNuri

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

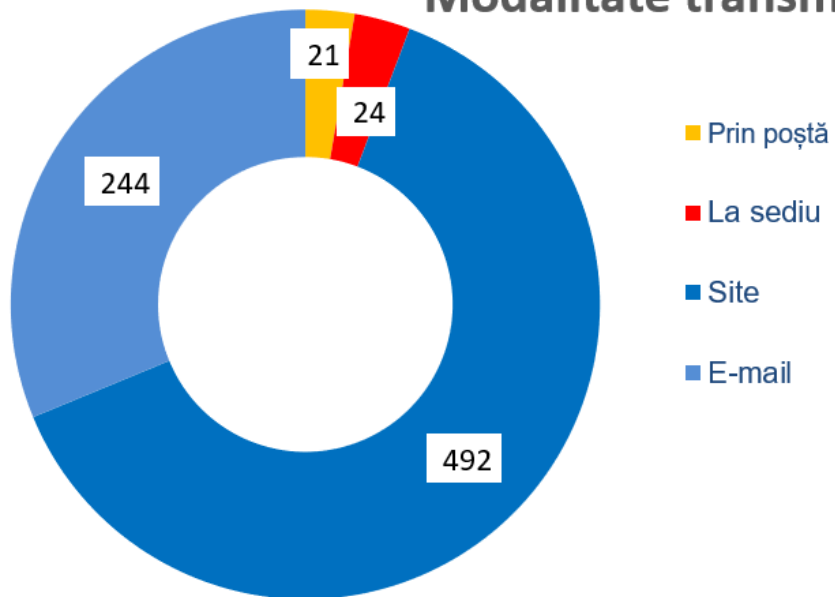
Status cereri conforme bănci



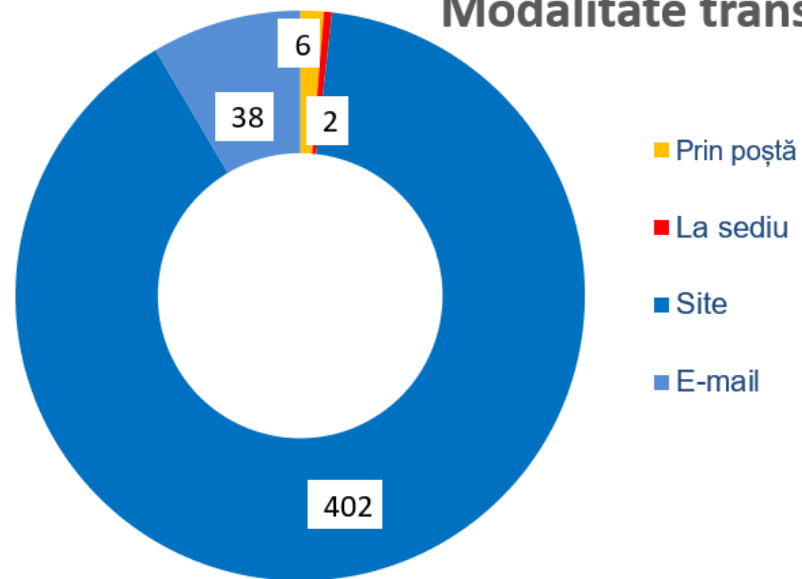
Status cereri conforme IFNuri



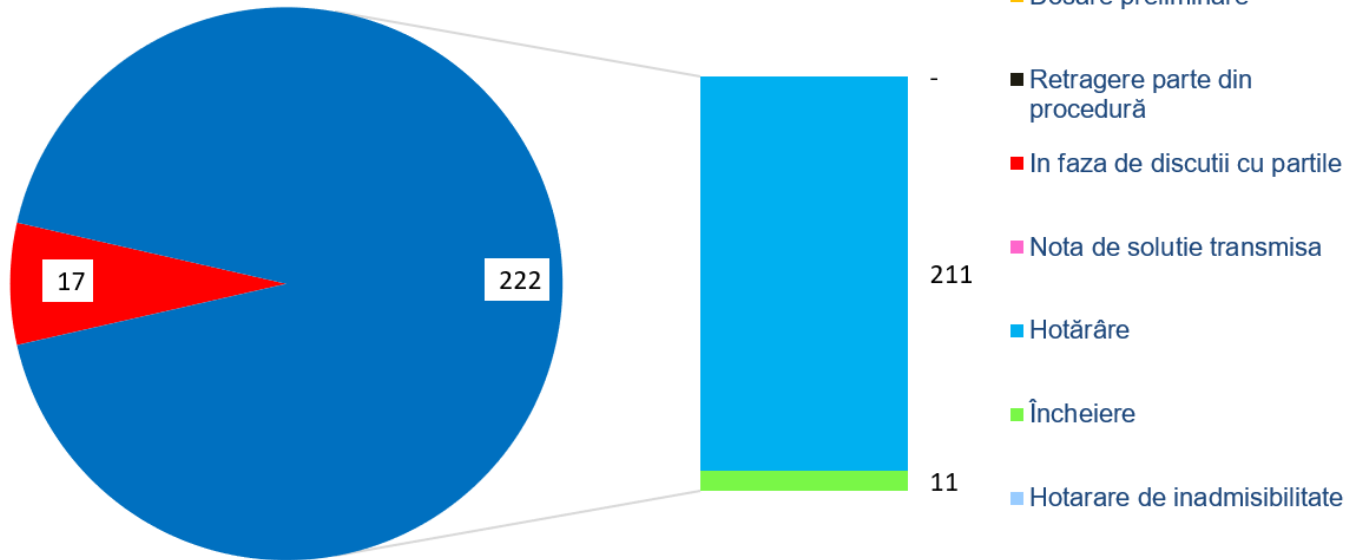
Modalitate transmitere bănci



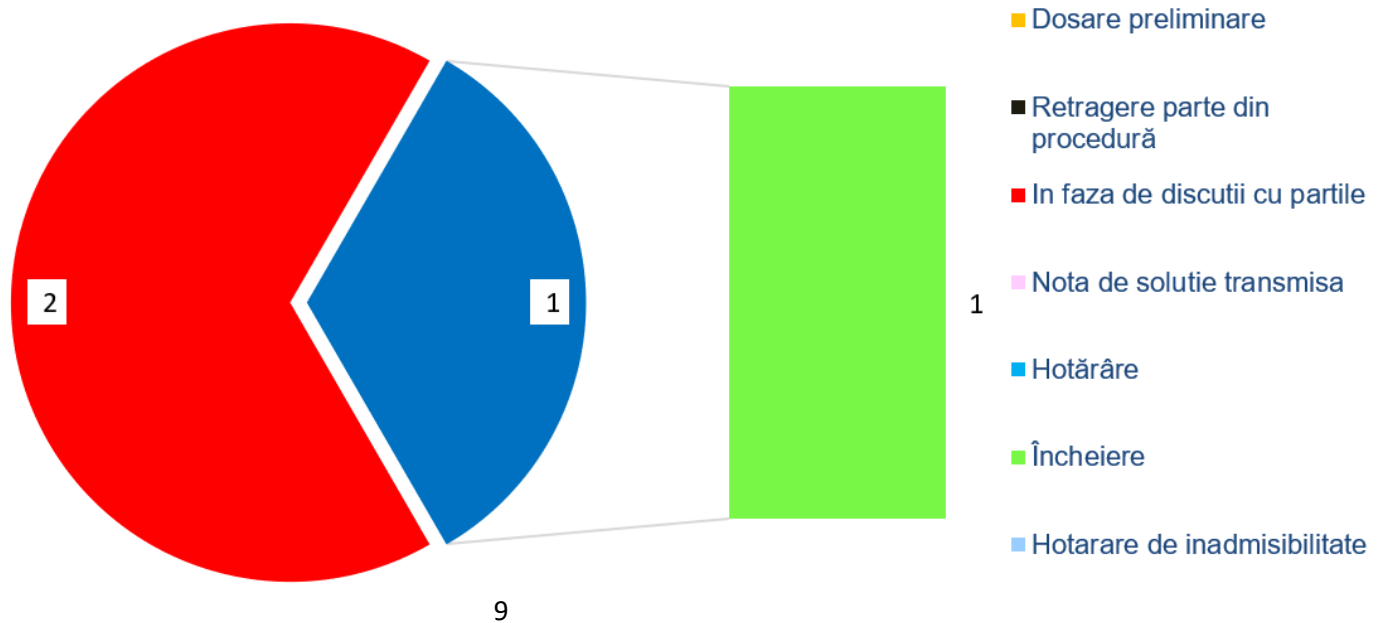
Modalitate transmitere IFNuri



Status dosare în lucru bănci



Status dosare în lucru IFNuri



CONCLUZII:

Serviciile CSALB continuă să fie accesate de către românii care au probleme în raport cu băncile/IFN-urile. 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 (efectele pandemiei fiind resimțite în continuare). În acest context, concluziile primelor șase luni ale anului 2021 sunt următoarele:

- 1.229 de români s-au adresat Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) în primele șase luni ale acestui an, pentru identificarea de soluții amiabile în relația cu băncile și IFN-urile. Față de primele șase luni ale anului 2020, consumatorii au trimis aproximativ același număr de cereri (1.300 cereri la final de S1 2020 vs 1.229 cereri la final de S1 2021, adică 95% din reperul statistic similar al anului trecut).
- Numărul de dosare constituite este în ușoară scădere față de S1 2020, fiind o posibilă urmare a efectului produs de OUG nr. 37/2020 (care și-a extins aplicabilitatea și în prima parte a acestui an). 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 posibilă creștere a numărului de cereri și de dosare de conciliere în perioada următoare expirării termenelor pentru care au fost acordate suspendările de plată a ratelor.
- Menținerea metodei adoptate de comercianții din sistemul financiar – bancar, de soluționare amiabilă (directă) după sesizarea CSALB, reprezintă o altă cale de rezolvare a cererilor formulate de consumatori, mai ales atunci când aceste solicitări sunt simple și nu necesită neapărat intervenția/aportul de experiență al conciliatorilor CSALB (103 astfel de cazuri la final de S1 2021).
- În primele șase luni ale anului 2021, mai multe bănci și-au exprimat/și-au reiterat public susținerea față de procedura concilierii și și-au îndemnat clienții să se adreseze CSALB dacă întâmpină probleme în plata ratelor ori dacă au și alte probleme în raport cu serviciile și produsele oferite de bănci/IFN-uri. Reprezentanți ai top managementului din 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/la final de S1 2021, procedurile de negociere a consumatorilor cu băncile intermediare de CSALB au avut ca rezultat **beneficii înregistrate de peste 800 mii EUR** (aproximativ 60% din valoarea totală a beneficiilor rezultate din negocierile purtate în întregul an 2020). Astfel, **valoarea totală a beneficiilor rezultate** (în cei peste 5 ani de activitate operațională a Centrului) **este de aproximativ 4,8 milioane EUR.**
- În primul semestru al anului, CSALB și-a continuat activitatea cu respectarea condițiilor sanitare impuse de autorități (de combatere/limitare a efectelor pandemiei). Astfel, peste 90% din activitatea Centrului a fost desfășurată 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, cu aportul de expertiză al conciliatorilor.

- Evoluția ultimilor ani indică o scădere semnificativă a numărului de cereri refuzate de bănci, dintre cele înregistrate de CSALB (cereri clasate/nu s-au constituit în dosare): de la 80% în 2016, la 45% în 2018 și 28% în 2020. În primele șase luni ale anului 2021, procentul cererilor clasate nejustificat de către bănci a scăzut la 18% din totalul cererilor trimise, iar recomandarea CSALB către bănci și IFN-uri este ca procentul de clasare să se mențină 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 sub 10% ori chiar sub 5%**.
- Procentul de dosare încheiate cu o hotărâre în urma negocierilor (în care părțile au acceptat soluția propusă de conciliator) este de aproximativ 95% (pentru cererile soluționate în perioada S1 2021). Statistica a demonstrat că acest mecanism este viabil și util, chiar dacă, în primii ani, a fost necesar să fie depășită neîncrederea începutului. Încet dar sigur, în piața financiar-bancară românească se instalează mecanismul amiabil de soluționare a litigiilor, acesta fiind îmbrățișat de mai mulți actori: atât de bănci și de unele IFN-uri, cât și de mulți consumatori, ambele părți realizând beneficiile soluționării amiabile.
- 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 puține cereri de acest fel în cadrul CSALB, ele nu au fost acceptate de instituțiile financiare cărora le erau adresate.

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.** Aplicația a fost configurată cu respectarea 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.