

**RAPORT**

privind activitatea de

**SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR**

la data de 30.09.2021

La sfârșitul perioadei T1 - T3 2021, 445 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.

Față de perioada similară a anului trecut (T1 – T3 2020), se observă o creștere a numărului de cazuri soluționate prin hotărâri (negocieri intermediare de conciliatorii Centrului și finalizate cu succes): astfel, de la 228 de hotărâri existente la finalul T3 2020, s-a ajuns la 302 hotărâri în primele trei trimestre ale anului 2021 (creștere la acest capitol cu 32%).

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 cinci 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 T1-T3 2021 (1.837 de cereri) reprezintă aproximativ 74% din totalul anului 2020 (ponderea fiind de  $\frac{3}{4}$  din totalul anului anterior). Menținerea la aproximativ același nivel se datorează lunilor marcate în continuare de criza sanitară. Mulți consumatori au intrat sau continuă să se afle în șomaj/șomaj tehnic ori activitatea lor a fost suspendată, ceea ce i-a determinat să solicite fie aplicarea moratoriilor legale (în prima perioadă a anului curent), 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** (în condițiile în care, în luna mai a anului 2020, CSALB înregistra o medie de peste 86 de cereri pe săptămână), **până la sfârșitul T3 2021 au fost primite, în medie, 47 de cereri de negociere pe săptămână.**

**Din totalul cererilor primite până la finalul T3 2021, 1,152 adresau diverse spețe în relația cu banca, în vreme ce 685 vizau diferite aspecte ale relației consumatorilor cu IFN-urile.**

În același context, în perioada T1-T3 2021 s-a observat **o creștere 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 T3 2020, ponderea cererilor adresate IFN-urilor era de 24% din total (aproximativ un sfert), la finalul perioadei similare din anul 2021, ponderea solicitărilor formulate în raport cu IFN-urile este de 37% din total (peste o treime din total).

Per a contrario, **numărul de cereri adresate băncilor a scăzut în perioada primelor 3 trimestre ale acestui an vs T1 – T3 2020**: astfel, de la 1.557 cereri în perioada de referință a anului 2020 (76% din totalul cererilor) la 1.152 cereri/T1 – T3 2021 (63% din totalul cererilor), scăderea fiind de 26 de procente (față de perioada similară a anului trecut).

În același perimetru de natură statistică, trebuie să evidențiem și faptul că **cererile de radiere a înregistrărilor din Biroul de Credit au cunoscut o evoluție semnificativă, la sfârșitul T3 înregistrându-se 888 de cereri care au acest obiect (254 în raport cu băncile + 634 în raport cu IFN-urile). La mijlocul anului 2021, se înregistra un număr de 584 cereri de ștergere a înregistrărilor din BC (194 în raport cu băncile + 390 în raport cu IFN-urile), numărul de la acel moment 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 T3 2021 a ajuns la 383**, dintre care 378 au fost formate în relația cu băncile, în vreme ce la nivelul IFN-urilor au fost constituite doar 5 dosare. Dintre dosarele formate în acest an, 302 s-au finalizat printr-o hotărâre (părțile au acceptat soluția propusă de conciliator), alte 41 dosare aflându-se în curs de procesare (la finalul T3 2021). În 38 dosare părțile au refuzat soluția propusă de conciliator și s-a pronunțat o încheiere.

Chiar dacă numărul de dosare constituite până la finalul T3 2021 e mai mic în comparație cu perioada similară a anului trecut (când ne aflam în plină fază 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 T3 2021 se înregistrează 340 de dosare soluționate (dintre cele 383 constituite până la acest moment), dintre care 302 prin hotărâri și 38 prin încheieri, procentul de soluționare fiind de aproximativ 90%, ceea ce înseamnă că mai existau în procesare doar 10% din totalul dosarelor din anul 2021. 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 T3 2021, **143 cereri au fost soluționate amiabil** de către comercianți, după sesizarea CSALB (comercianții au negociat direct cu consumatorii), respectiv 122 de cereri soluționate amiabil în relația cu băncile și 21 cereri soluționate amiabil de către IFN-uri. În aceeași perioadă a anului trecut au fost soluționate 259 de cereri în mod direct. Scăderea înregistrată în acest an este, pe de o parte un efect al moratoriilor de la începutul anului (consumatorii s-au adresat direct băncilor și nu a mai fost nevoie ca solicitarea lor să ajungă la CSALB), iar pe de altă parte arată o preferință mai mare pentru conciliere în locul soluționării directe (soluționarea directă se face fără contribuția unui conciliator).

**La finalul T3 din acest an**, au fost înregistrate aproximativ 2,900 de solicitări telefonice, iar un număr de 500 persoane/consumatori au accesat chat-ul de pe site-ul CSALB.

## **Situația cererilor pe bănci/IFN-uri este următoarea:**

### **Bănci:**

- 1.152 cereri conforme;
- 170 cereri neconforme;
- 1.000 solicitări diverse de informații.

### **Clasificarea celor 1.152 cereri conforme:**

- 378 dosare constituite la finalul T3 2021 (14 dosare formate/2021, din cereri primite la finalul anului 2020);
- 65 cereri în faza de filtru – se verifică documentele;
- 122 cereri soluționate amiabil de părți, însă după sesizarea CSALB de către consumator (dintre care, 51 având ca obiect radierea înregistrărilor din Biroul de Credit);
- 601 cereri clasate (dintre care, 203 având ca obiect radierea înregistrărilor din Biroul de Credit).

### **Clasificarea celor 378 dosare aflate în procedura cu soluție propusă/conciliere:**

- 302 hotărâri pronunțate – părțile s-au înțeles;
- 22 dosare în fază de discuții cu părțile;
- 15 dosare preliminare;
- 2 dosare – retragere parte din procedură;
- 37 încheieri – părțile nu s-au înțeles.

### **Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:**

- 711 au fost transmise prin aplicație (site);
- 374 au fost transmise pe e-mail;
- 34 au fost trimise prin poștă;
- 33 au fost aduse și înregistrate de consumatori la sediul CSALB.

### **IFN-uri:**

- **685 de solicitări conforme.**

### **Clasificarea celor 685 cereri conforme:**

- 5 dosare constituite la finalul T3 2021;
- 116 cereri în faza de filtru – se verifică documentele;
- 21 cereri au fost soluționate amiabil de IFN - consumator, însă după sesizarea CSALB de către consumator (dintre care, 13 având ca obiect radierea înregistrărilor din Biroul de Credit);
- 543 clasate – refuzate de IFN-uri (dintre care, 506 având ca obiect radierea înregistrărilor din Biroul de Credit).

### **Clasificarea celor 5 dosare aflate în procedura cu soluție propusă/conciliere:**

- 3 dosare în fază de discuții cu părțile;
- 1 dosar preliminar

- 1 încheiere – părțile nu s-au înțeles.

#### **Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:**

- 601 au fost transmise prin aplicație (site);
- 72 au fost transmise via e-mail;
- 9 au fost trimise prin poștă;
- 3 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;
  - 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 (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);
  - Solicități 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:**

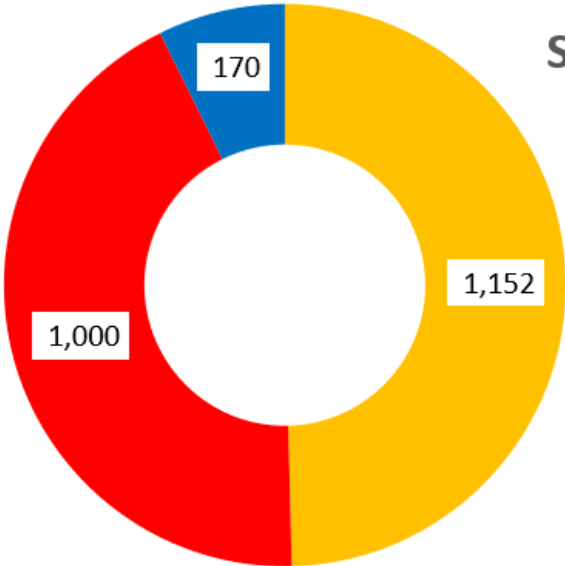
- existența unui dosar în instanța de judecată;
- au fost inițiate procedurile de executare silită;
- comercianții au făcut mai multe oferte, dar toate ofertele au fost refuzate de consumator (anterior sesizării CSALB), iar comercianții își mențin punctul de vedere din răspunsul inițial transmis consumatorului;
- 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 perioada similară a anului 2020 (perioada T1 – T3 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, **rezultatele la sfârșitul perioadei T1 – T3 a acestui an sunt cu 32% 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).*

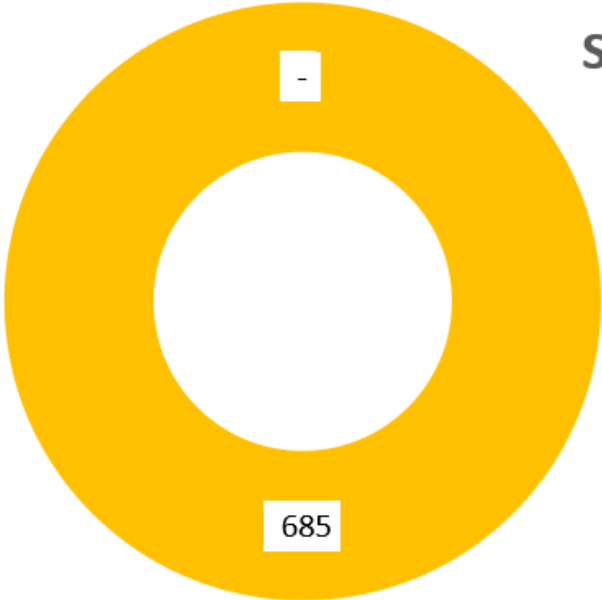
<p><b>Cifre T1 – T3 2020:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.048 cereri conforme – <b>227 cereri pe lună;</b></li> <li>• <b>487 cereri admise de bănci/IFN-uri:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>228 dosare soluționate prin hotărâri/împăcarea părților (medie de 25 dosare/lună);</b></li> <li>○ <b>259 cereri soluționate amiabil de părți după sesizarea CSALB – (medie de 28 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>• 569 dosare – <b>47 dosare pe lună;</b></li> <li>• 323 cereri soluționate amiabil – <b>27 cereri soluționate amiabil/lună.</b></li> </ul>	<p><b>Cifre T1 – T3 2021:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.837 cereri conforme – <b>204 cereri pe lună;</b></li> <li>• <b>445 cereri admise de bănci/IFN-uri:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>302 dosare soluționate prin hotărâri/împăcarea părților (medie de 34 dosare/lună);</b></li> <li>○ <b>143 cereri soluționate amiabil de părți după sesizarea CSALB – (medie de 16 cereri soluționate amiabil/lună).</b></li> </ul> </li> </ul>
--	---

**Informații statistice în T3 2021:**



**Status cereri bănci**

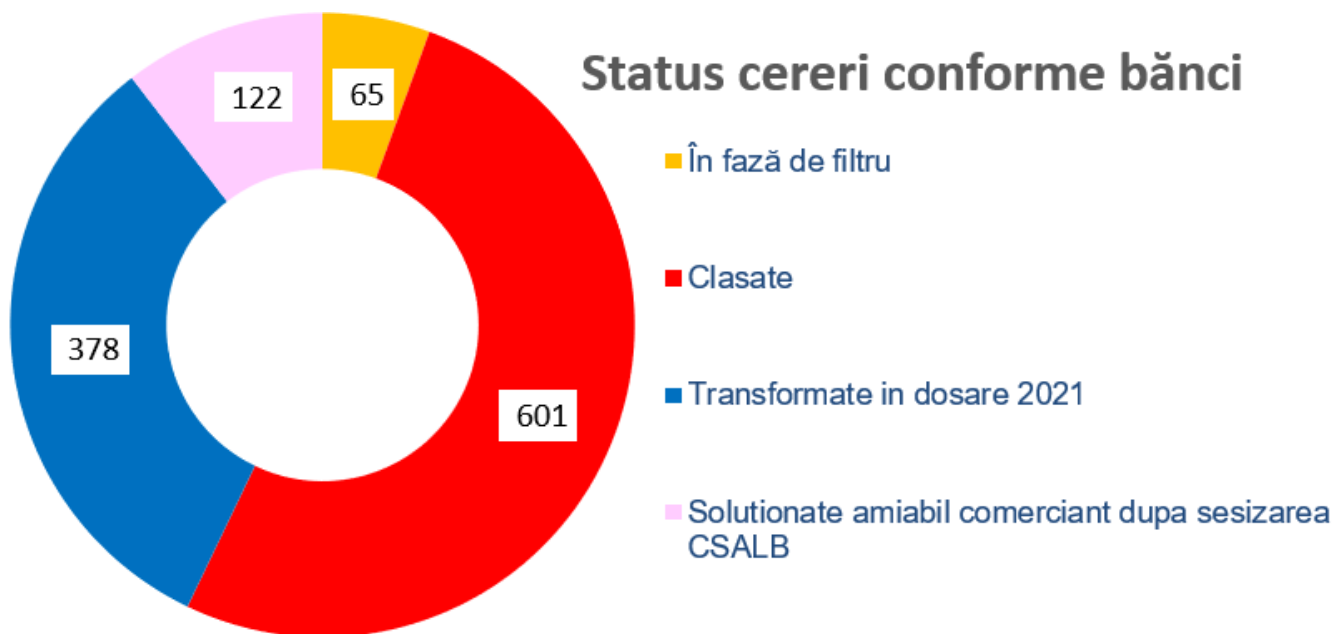
- Solicitari conforme inregistrate
- Solicitari diverse de informatii
- Cereri neconforme



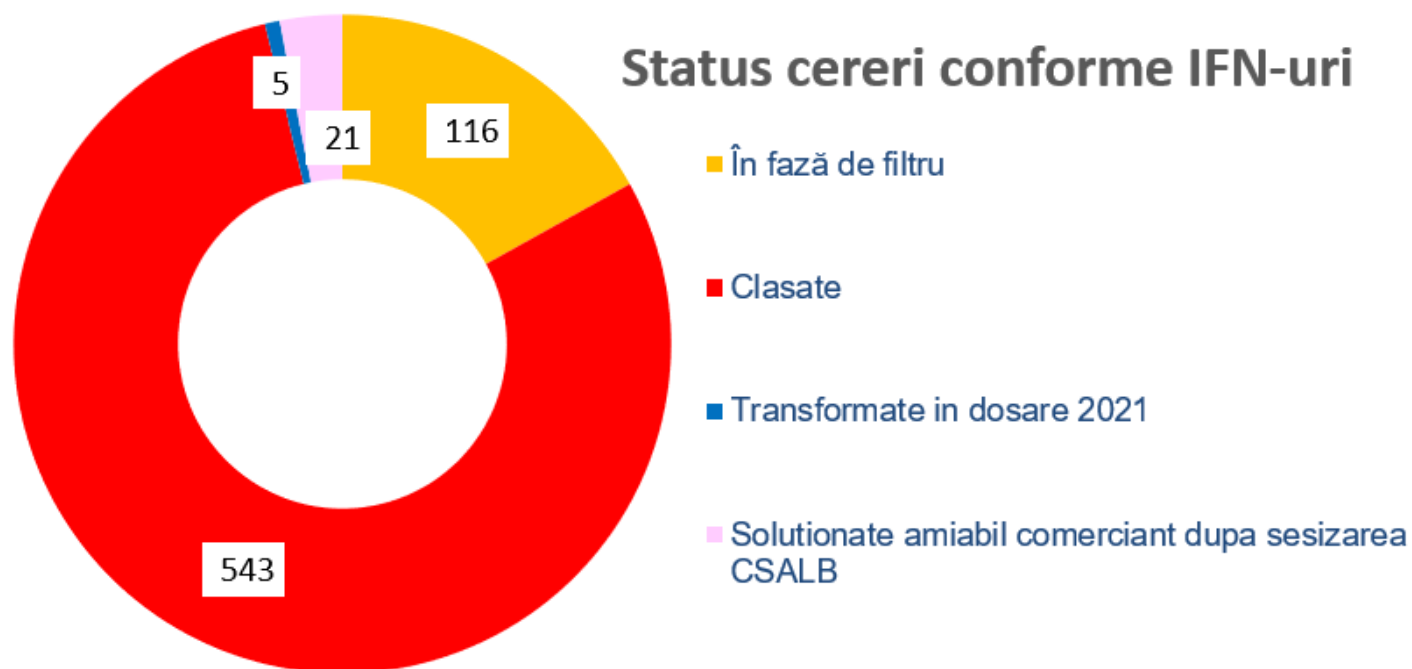
**Status cereri IFN-uri**

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

## Status cereri conforme bănci

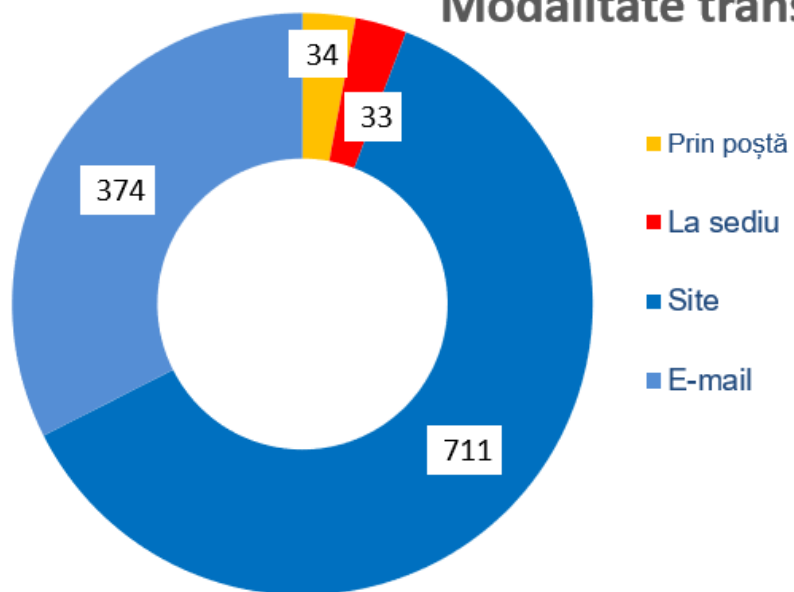


## Status cereri conforme IFN-uri

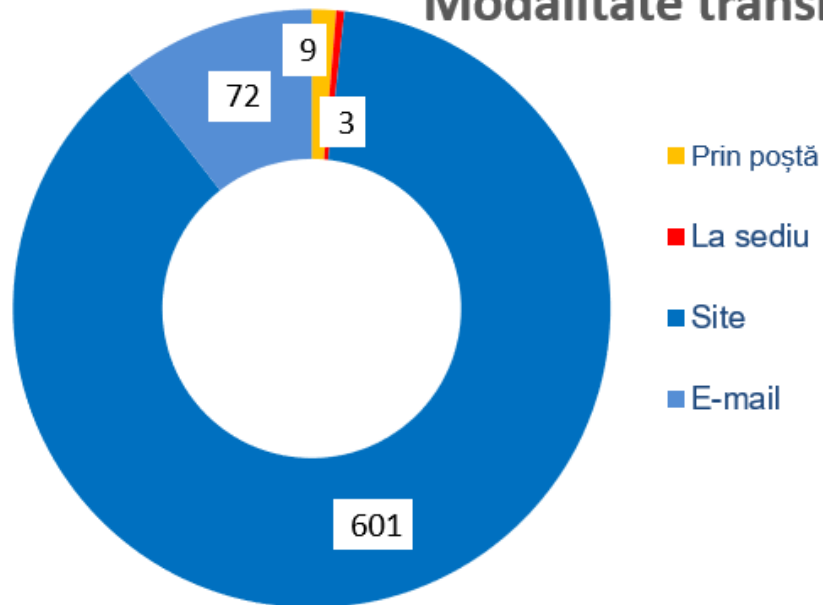




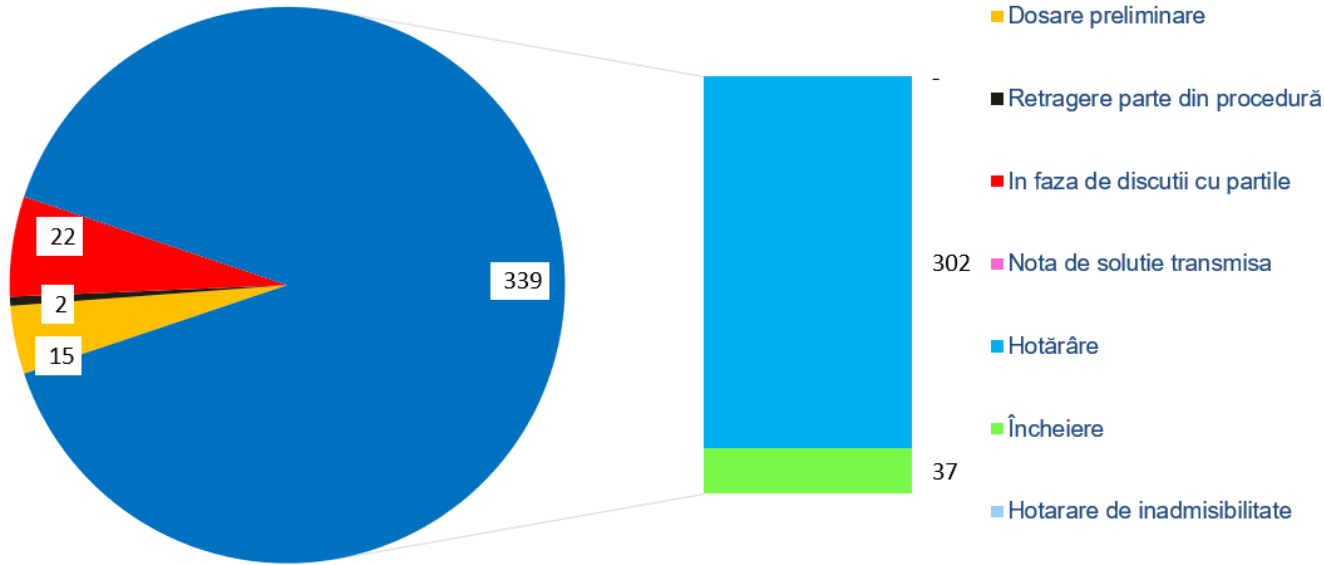
### Modalitate transmitere bănci



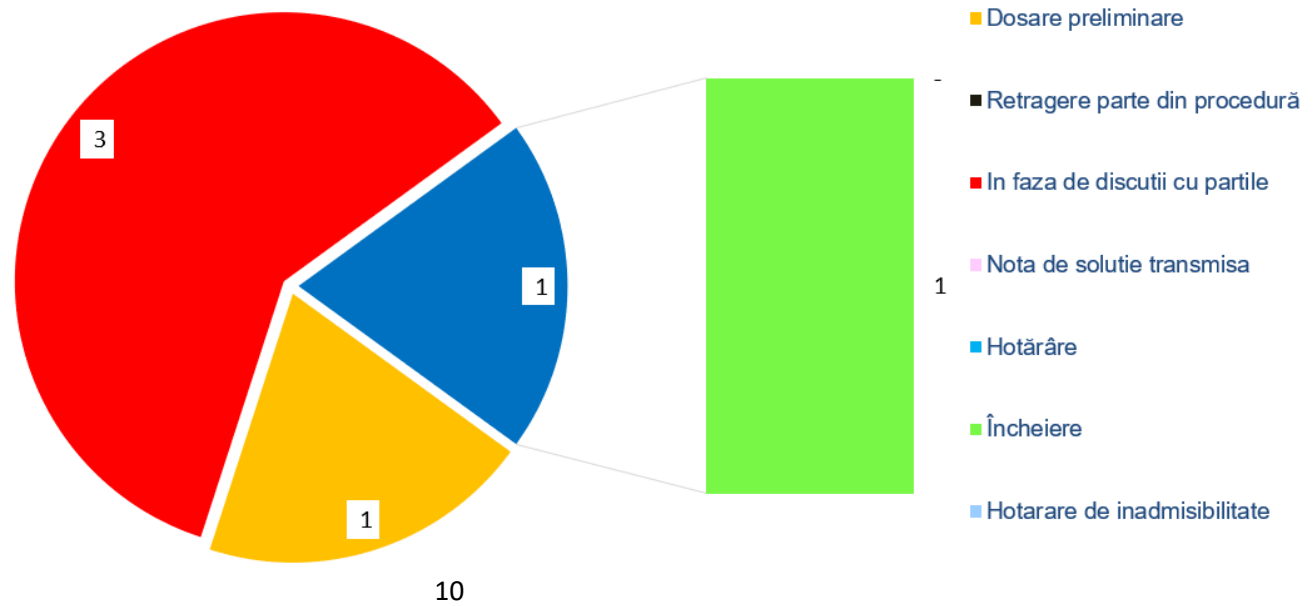
### Modalitate transmitere IFN-uri



### Status dosare în lucru bănci



### Status dosare în lucru IFN-uri



## 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 nouă luni ale anului 2021 sunt următoarele:

- 1.837 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 2020, consumatorii au trimis aproximativ 90% din numărul de cereri (2.048 cereri la final de T3 2020 vs 1.837 cereri la final de T3 2021, dar 74%/trei sferturi din acest reper statistic/intregul an trecut).
- Numărul de dosare constituite este în scădere cu aproximativ 10% față de perioada similară a anului 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. Cu toate acestea, facem precizarea ca **în T3 2021 s-a înregistrat cel mai mare număr de dosare în comparație cu celelalte trimestre din acest an** (T1 – 130; T2 – 112; T3 – 141).
- 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 (143 astfel de cazuri la final de T3 2021).
- În primele nouă 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.
- La final de T3 2021, procedurile de negociere a consumatorilor cu băncile intermediare de CSALB au avut ca rezultat **beneficii înregistrate de peste 1,240 milioane EUR** (aproximativ 93% 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 5,25 milioane EUR**.
- În primele nouă luni ale 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 nouă luni ale anului 2021, **procentul cererilor clasate nejustificat de către bănci a scăzut la 17% 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%**.
- Anul acesta observăm o disponibilitate mai mare a consumatorilor și băncilor de a negocia și de a face unele compromisuri pentru păstrarea relațiilor contractuale. În afară de creșterea numărului de împăcări dintre bănci și consumatori, în comparație cu anul trecut, am asistat și la întreruperea unor procese în instanță sau a unor proceduri de dare în plată, tocmai pentru ca părțile să găsească o soluție amiabilă în cadrul CSALB. Mai mult, au existat concilieri și în situația în care litigiile dintre părți au ajuns în faza de executare silită.
- Procentul de dosare încheiate cu o hotărâre în urma negocierilor (în care părțile au acceptat soluția propusă de conciliator) este de aproximativ 90% (pentru cererile soluționate în perioada T1 – T3 2021). Statistica a demonstrat că acest mecanism este viabil și util, chiar dacă, în primii ani, a fost necesar să fie depășită neîncrederea începutului.
- 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](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.** 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.