Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

RAPORT

privind activitatea de

SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

la data de 31.03.2022

În primele trei luni din 2022, 133 consumatori au parcurs întregul proces de conciliere (depunere cerere, negociere, hotărâre finală acceptată de ambele părți) și 112 au ajuns la o înțelegere amiabilă direct cu băncile/IFN-urile, după ce au apelat la CSALB.

Față de aceeași perioadă a anului trecut, se observă o creștere a numărului de cazuri soluționate prin hotărâri (negocieri intermediate de conciliatorii Centrului și finalizate cu succes): astfel, de la 82 de hotărâri existente la finalul T1 2021, s-a ajuns la 133 hotărâri în primele trei luni ale anului 2022 (creștere la acest capitol cu 62%).

În perioada T1 2022, CSALB a înregistrat recordul de dosare formate într-o singură săptămână: în perioada 17-21 ianuarie s-au format 30 de dosare de conciliere. În același timp, T1 2022 este al doilea trimestru din punct de vedere al numărului de dosare formate, din întreaga perioadă de activitate a Centrului. Tot în primul trimestru al anului curent, CSALB a înregistrat o premieră națională: prima negociere încheiată cu împăcarea părților dintre o companie/persoană juridică și o bancă (obiectul negocierii vizând o operațiune de plată).

Totodată, în aceeași perioadă de referință, 112 cereri au fost soluționate amiabil de către comercianți, după sesizarea CSALB (comercianții au negociat direct cu consumatorii), respectiv 24 cereri soluționate amiabil în relația cu băncile și 88 cereri soluționate amiabil de către IFN-uri. Numărul de soluționări amiabile a crescut în comparație cu perioada de referință de anul trecut (când au fost soluționate amiabil 54 de cereri) cu peste 200%.

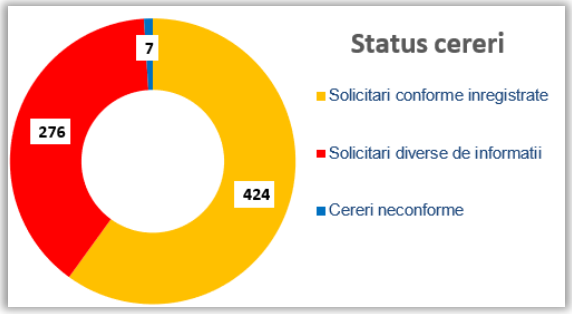
Din totalul cererilor conforme primite până la finalul T1 2022, 424 adresau diverse spețe în relația cu banca, în vreme ce 292 vizau diferite aspecte ale relației consumatorilor cu IFN-urile.

La finalul T1 al acestui an, au fost înregistrate aproximativ 671 de solicitări telefonice, iar un număr de 59 persoane/consumatori au accesat chat-ul de pe site-ul CSALB.

Situația cererilor pe bănci/IFN-uri este următoarea:

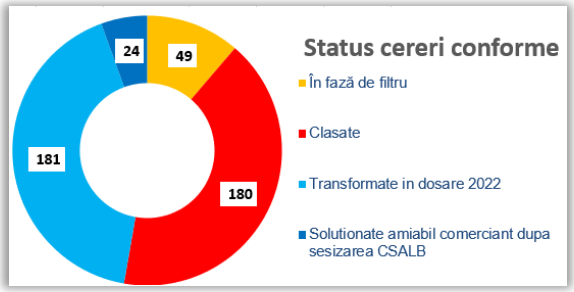
Bănci:

- 424 cereri conforme;
- 276 solicitări diverse de informații;
- 7 cereri neconforme.



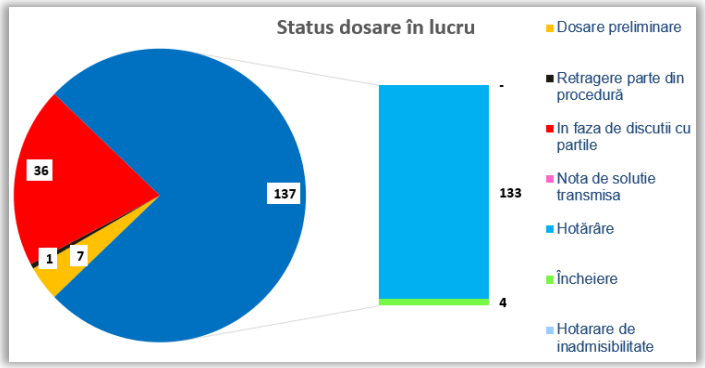
Clasificarea celor 424 cereri conforme înregistrate pe bănci:

- 181 dosare constituite la finalul T1 2022 (10 dosare formate/2022, din cereri primite la finalul anului 2021);
- 49 cereri în faza de filtru – se verifică documentele;
- 24 cereri soluționate amiabil de părți, însă după sesizarea CSALB de către consumator (dintre care, 5 având ca obiect radierea înregistrărilor din Biroul de Credit);
- 180 cereri clasate (dintre care, 63 având ca obiect radierea înregistrărilor din Biroul de Credit).



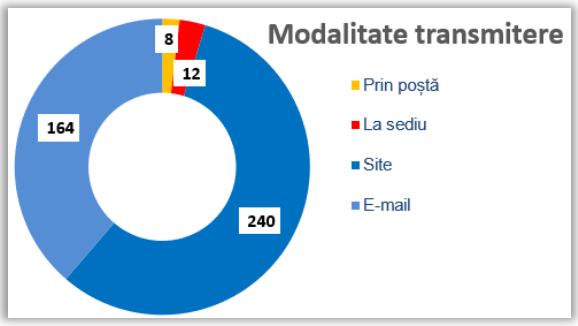
Clasificarea celor 181 dosare aflate în procedura cu soluție propusă/conciliere (la finalul T1 2022):

- 133 hotărâri pronunțate – părțile s-au înțeles;
- 36 dosare în fază de discuții cu părțile;
- 7 dosare preliminare;
- 1 dosar – retragere parte din procedură;
- 4 încheieri – părțile nu au ajuns la o soluție comună.



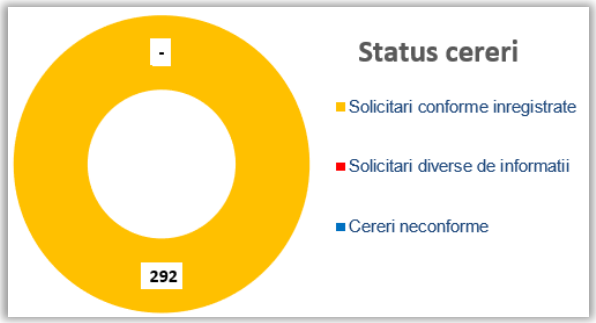
Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:

- 240 au fost transmise prin aplicație (site);
- 164 au fost transmise pe e-mail;
- 8 au fost trimise prin poștă;
- 12 au fost aduse și înregistrate de consumatori la sediul CSALB.



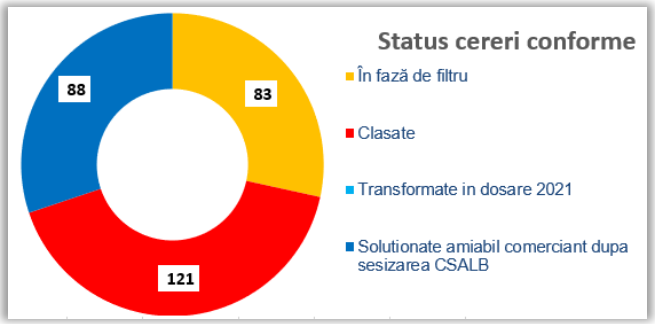
IFN-uri:

- **292 de solicitări conforme**.



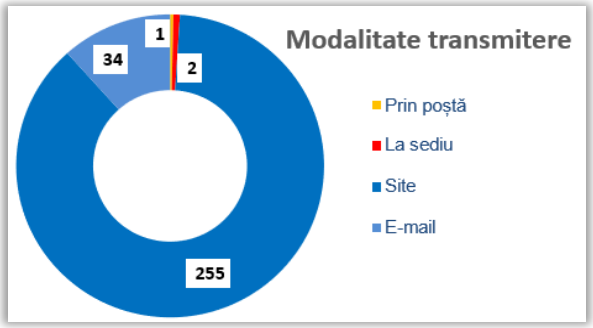
Clasificarea celor 292 cereri conforme:

- niciun dosar constituit la finalul T1 2022;
- 83 cereri în faza de filtru – se verifică documentele;
- 88 cereri au fost soluționate amiabil de IFN - consumator, însă după sesizarea CSALB de către consumator (dintre care, 52 având ca obiect radierea înregistrărilor din Biroul de Credit);
- 121 clasate – refuzate de IFN-uri (dintre care, 116 având ca obiect radierea înregistrărilor din Biroul de Credit).



Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:

- 255 au fost transmise prin aplicație (site);
- 34 au fost transmise via e-mail;
- 2 au fost trimise prin poștă;
- 1 a fost adusă și înregistrată de consumator 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.

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.

- **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 au adresat o cerere CSALB în T1 2022 (716 consumatori) a cunoscut o evoluție cu peste 10% în raport cu perioada similară a anului 2021 (644 consumatori). Dacă ne raportăm la ***cazurile rezolvate prin hotărâri, rezultatele la sfârșitul perioadei de referință a acestui an sunt cu aproximativ 60% mai bune față de aceeași perioadă a anului trecut****, fiind în creștere atât numărul de cereri primite, precum și numărul dosarelor de conciliere formate. Creșterea se materializează atât 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), cât și din prisma numărului de cereri soluționate amiabil de către părți (după sesizarea CSALB).*

Cifre T1 2021 bănci + IFN-uri: • **644 cereri conforme** – 215 cereri pe lună; • **184 cereri** admise de comercianți: o **130 dosare** (medie de 43 dosare/lună); o **54 cereri soluționate amiabil** de părți după sesizarea CSALB – (medie de 18 cereri soluționate amiabil/lună). **Cifre 2021 (întreg anul) bănci + IFN-uri:** • **2.525 cereri** – 210 cereri pe lună; • **555 dosare** – 46 dosare pe lună; • **280 cereri soluționate amiabil** – 23 cereri soluționate amiabil/lună.	**Cifre T1 2022 bănci + IFN-uri:** • **716 cereri conforme** – 239 cereri pe lună; • **293 cereri admise** de comercianți: o **181 dosare** (medie de 60 dosare/lună); o **112 cereri soluționate amiabil** de părți după sesizarea CSALB – (medie de 37 cereri soluționate amiabil/lună).

<u>CONCLUZII</u>:

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 trei luni ale anului 2022 sunt următoarele:

- În T1 2022, CSALB a înregistrat recordul de dosare formate într-o singură săptămână (în perioada 17-21 ianuarie s-au format 30 de dosare de conciliere); T1 2022 este al doilea trimestru din punct de vedere al numărului dosarelor formate, din cei 6 ani de activitate a Centrului.
- Tot în primul trimestru, CSALB a înregistrat o premieră națională: prima negociere încheiată cu împăcarea părților dintre o companie/persoană juridică și o bancă (obiectul negocierii vizând o operațiune de plată).
- În ianuarie 2022, CSALB a reactualizat profilul consumatorului de servicii financiare care solicită o negociere cu banca sau cu IFN-ul. Acesta este cel al unui bărbat din București, cu vârsta cuprinsă între 41-50 de ani, care are un credit de nevoi personale în lei și care solicită băncii diminuarea costului creditului. Beneficiile obținute în urma negocierii sunt semnificativ mai mari față de anul anterior crizei sanitare. Dacă în 2019 valoarea medie a beneficiilor obținute într-o negociere era de aproximativ 2.500 de euro, anul trecut această valoare a fost de 4.300 de euro.

PROFILUL CONSUMATORULUI CARE APELEAZĂ LA CSALB

Consumator

2021: 55,7%
2019: 58%

2021: 44,3%
2019: 42%

Majoritatea dintre consumatorii care solicită negocierea cu banca/IFN-ul prin intermediul CSALB sunt bărbați. Cu toate acestea, femeile adresează mai multe cereri față de acum doi ani.

Profilare pe vârste

Cei mai mulți consumatori care solicită o conciliere în cadrul CSALB se încadrează la categoria de vârstă 41-50 de ani. În 2021 a crescut procentul de consumatori tineri, sub 30 de ani: de la 5,6% în 2019, până la 9,6% în 2021.

Repartizarea geografică

Rural
Urban

Primele 10 județe însumează 56% din cereri

București: 20,3% (27,7% în 2019)
Argeș: 7,7% (nu era în top 10 în 2019)
Ilfov: 5,9% (4% în 2019)
Prahova: 5,5% (3,2% în 2019)
Gorj: 4,3%
Cluj: 3,5%
Olt: 2,9%
Bihor: 2,1%
Giurgiu: 2%
Hunedoara: 1,8%

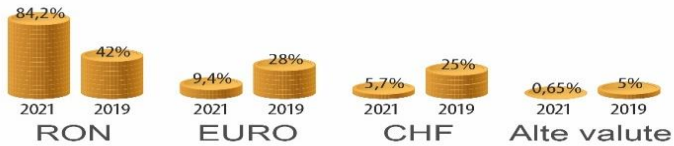
Cele mai multe cereri de conciliere vin de la consumatori din București (20,3%). Față de 2019 (27,7%) Capitala înregistrează o scădere a ponderii din totalul cererilor. Argeș (7,7%), Ilfov (5,9%) și Prahova (5,5%) sunt următoarele clasate, iar ponderea lor din total este în creștere față de anul 2019.

Probleme sesizate în cererile către CSALB

Cererile referitoare la ștergerea din Biroul de Credit nu fac parte din categoria cererilor negociabile, dar reprezintă o pondere însemnată din totalul solicitărilor adresate CSALB. În 2021 băncile au primit 350 de cereri de radiere a înregistrărilor din BC (23% din totalul cererilor adresate lor), iar IFN-urile au primit 823 de cereri de radiere (85% din total). Recomandăm în continuare consumatorilor ca pentru radierea înregistrărilor din BC să se adreseze direct băncilor/IFN-urilor.

45,6%	15,8%	13,4%	6,3%	6%	5,6%	4,3%	3%
Diminuarea costului creditului: recalcularea dobânzii, diminuarea ratei/soldului creditului, eliminare/restituire comisioane, reducere marjă dobândă	Găsirea unor soluții pentru rezolvarea problemelor	Restituiri de sume	Suspendarea plății, diminuarea ratelor pentru persoane afectate de Covid19	Probleme referitoare la executarea silită	Reeșalonare credit	Conversie credit	Probleme cu transferuri bancare

Moneda creditelor care fac obiectul cererilor

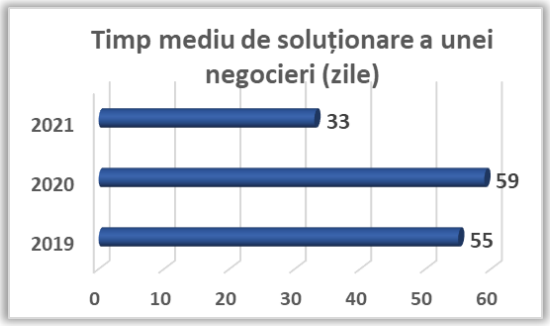


82,4% dintre creditele la care fac referire cererile de conciliere sunt în lei. Se observă o reducere importantă a problemelor apărute la creditele în CHF (5,7% față de 25% în 2019) și Euro (9,4% față de 28% în 2019). Motivul poate fi conversia în lei a majorității creditelor în monedă străină, demersurile directe ale consumatorilor și băncilor, precum și activitatea de conciliere, care au rezolvat o mare parte din problemele acestor împrumuturi.

Mod de sesizare

În acest moment activitatea CSALB se desfășoară în proporție de aproape 96% online. Cei mai mulți dintre consumatori (67,5%) redactează cererea direct pe site-ul www.csalb.ro, folosind aplicația IT. Alți consumatori (28,3%) folosesc e-mailul pentru trimiterea cererii, 2,2% trimit solicitările prin poștă, iar 1,8% dintre cereri sunt aduse sau completate la sediul CSALB.

- Timpul mediu în care se soluționează o negociere dintre un consumator și o bancă în cadrul Centrului a scăzut la 33 de zile în 2021. Practic, conciliatorii au ajuns la o rezolvare a problemelor semnalate de consumatori cu 40% mai rapid față de anii precedenți.



- Eficiența concilierii vine și din experiența pe care au dobândit-o conciliatorii Centrului. În martie 2022, trei dintre cei 19 conciliatori au depășit numărul de 200 de negocieri în cadrul CSALB.
- Proiectele de educație financiară au continuat în T1 2022: pe site-ul www.csalb.ro a fost creată o secțiune de educație financiară care va fi updatată permanent cu informații noi adresate consumatorilor.
- În T1 2022, CSALB a simplificat apelul de așteptare din call-center și au fost adăugate informații noi pe site adresate consumatorilor care trimit cereri de conciliere către bănci/IFN-uri.
- În primul trimestru al anului 2022, CSALB a organizat conferința de presă anuală și a transmis comunicate de presă privind activitatea sa, unele în parteneriat cu alte entități.

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.