

RAPORT

privind activitatea de

SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

la data de 30.06.2022

În primele șase luni din 2022, 504 consumatori au parcurs întregul proces de conciliere (depunere cerere, negociere, hotărâre finală – soluție 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 2021 (creștere cu peste 60%) când, în aceeași perioadă de timp, 314 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 6 astfel de solicitări în perioada de referință, însă instituțiile financiare cărora le erau adresate au refuzat 5 dintre ele, o singură cerere fiind transformată în dosar și finalizată cu hotărâre.

Numărul de cereri înregistrate în perioada S1 2022 (**1.335 de cereri**) se menține la un nivel apropiat cu cel din perioada S1 2021 (1.229 cereri, creștere de aproximativ 10% în anul curent). Evoluția organică se datorează și lunilor marcate în continuare de criza sanitară, dar este cauzată și de creștere generalizată a prețurilor (în special după declanșarea războiului din iminenta apropiere a României), precum și de evoluția indicelui ROBOR, în funcție de care se calculează ratele lunare ce trebuie plătite, în cazul creditelor cu dobândă variabilă acordate înainte de luna mai 2019. Mulți consumatori întâmpină dificultăți reale de plată, iar aceste circumstanțe justificate necesită identificarea unor soluții de reechilibrare a obligațiilor contractuale (solicitările fiind trimise direct creditorilor sau fiind formulate prin intermediul CSALB).

Din totalul cererilor primite până la finalul S1 2022, 855 adresau diverse spețe în relația cu banca, în vreme ce 480 vizau diferite aspecte ale relației consumatorilor cu IFN-urile.

În acest context, perioada S1 2022 este echivalentă perioadei similare din anul anterior. Astfel, atât la finalul S1 2021, cât și în perioada de referință a acestui an/S1 2022 **ponderea cererilor adresate IFN-urilor era/este de 36% din total**. Complementar, **ponderea cererilor adresate băncilor s-a menținut la 64% din total** (781/1.229 în S1 2021 și 855/1.335 în S1 2022).

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 (BC) au cunoscut o evoluție semnificativă. La mijlocul anului 2022, se înregistrează un număr de 592 cereri de ștergere a înregistrărilor din BC (168 în raport cu băncile + 424 în raport cu IFN-urile), numărul depășindu-l deja pe cel înregistrat în întregul an 2021 (584 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.

Numărul total de dosare constituite la finalul S1 2022 a ajuns la 333, dintre care 331 au fost formate în relația cu băncile, în vreme ce la nivelul IFN-urilor au fost constituite doar 2 dosare (comparativ, în primele șase luni ale anului 2021 s-au format 242 dosare, ceea ce înseamnă o creștere de aproximativ 40% în anul curent). Dintre dosarele formate în acest an, 261 s-au finalizat printr-o hotărâre (părțile au acceptat soluția propusă de conciliator), alte 40 dosare aflându-se în curs de procesare. În 24 dosare părțile au refuzat soluția propusă de conciliator și s-a pronunțat o încheiere, iar în 8 dosare una dintre părți s-a retras.

Ponderea dosarelor soluționate și **finalizate printr-o hotărâre** (prin împăcarea părților) se menține la un nivel comparabil cu perioada similară a anului trecut (**92%**). Corelativ, ponderea încheierilor (cazurile în care părțile nu au ajuns la un acord) este de doar **8%**. Totuși, numărul hotărârilor din acest an este de **261**, comparativ cu situația din perioada similară a anului anterior, când se înregistrau doar **211** hotărâri (**creștere de 25% în acest an**).

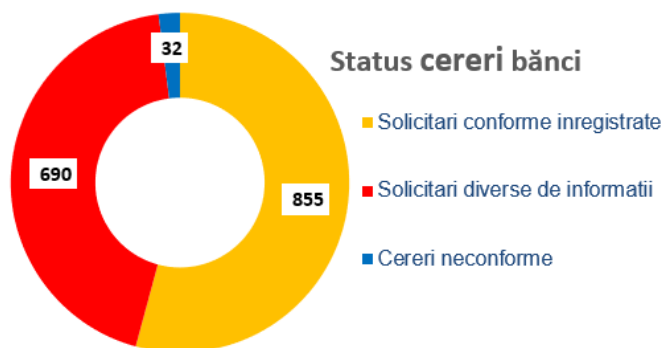
Totodată, până la finalul S1 2022, **243 cereri au fost soluționate amiabil** de către comercianți, după sesizarea CSALB (comercianții au negociat direct cu consumatorii), respectiv **85 de cereri soluționate amiabil în relația cu băncile și 158 cereri soluționate amiabil de către IFN-uri**.

La finalul primului semestru din acest an, au fost înregistrate aproximativ 1.400 de solicitări telefonice, iar un număr de 144 persoane/consumatori au accesat chat-ul de pe site-ul CSALB.

Situația cererilor pe bănci/IFN-uri este următoarea:

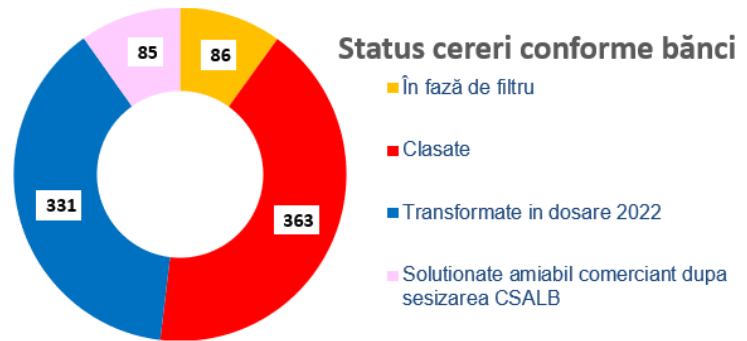
Bănci:

- 855 cereri conforme;
- 32 cereri neconforme;
- 690 solicitări diverse de informații.



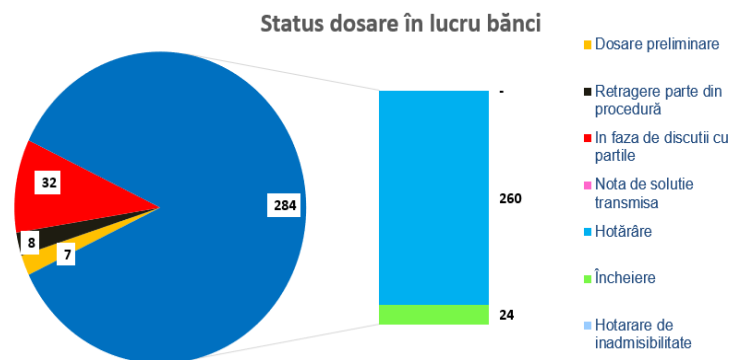
Clasificarea celor 855 cereri conforme:

- 331 dosare constituite la finalul S1 2022 (10 dosare sunt constituite în anul 2022, din cereri primite la finalul anului 2021);
- 86 cereri în faza de filtru – se verifică documentele;
- 85 cereri soluționate amiabil de părți, însă după sesizarea CSALB de către consumator;
- 363 cereri clasate.



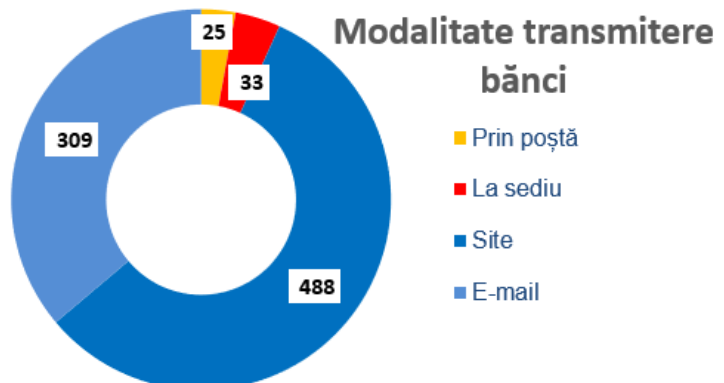
Clasificarea celor 331 dosare aflate în procedura cu soluție propusă/conciliere:

- 260 hotărâri pronunțate – părțile s-au înțeles;
- 39 dosare în fază de procesare;
- 24 încheieri – părțile nu s-au înțeles;
- 8 dosare în care una dintre părți s-a retras.



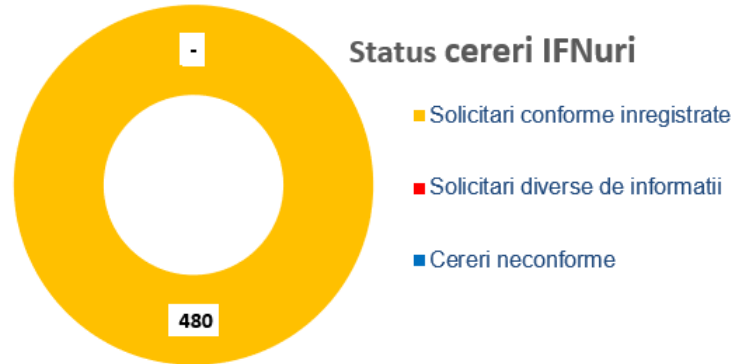
Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:

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



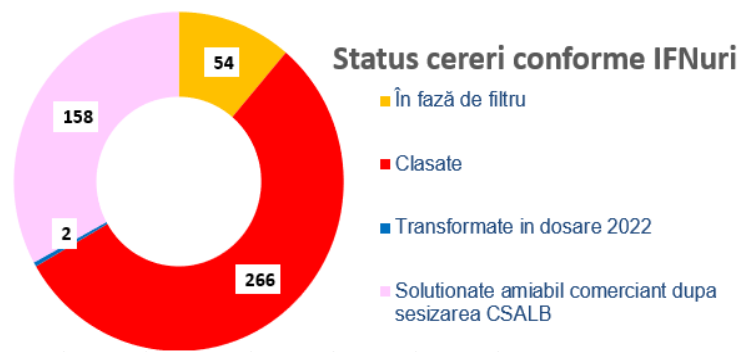
IFN-uri:

- **480 de solicitări conforme.**



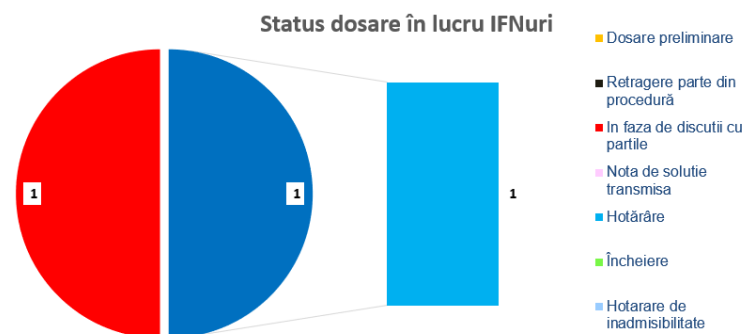
Clasificarea celor 480 cereri conforme:

- 2 dosare constituite la finalul S1 2022;
- 54 cereri în faza de filtru – se verifică documentele;
- **158 cereri au fost soluționate amiabil de IFN și consumatori**, însă după sesizarea CSALB de către consumator;
- 266 clasate – refuzate de IFN-uri.



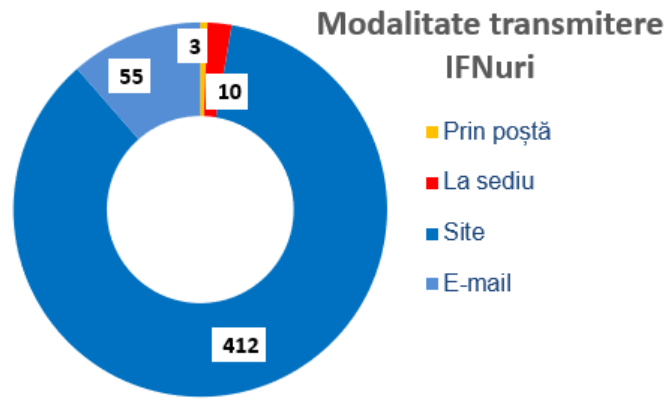
Clasificarea celor 2 dosare aflate în procedura cu soluție propusă/conciliere:

- 1 hotărâre pronunțată – părțile s-au înțeles;
- 1 dosar în fază de discuții cu părțile.



Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:

- 412 au fost transmise prin aplicație (site);
- 55 au fost transmise via e-mail;
- 3 au fost trimise prin poștă;
- 10 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);
 - **Trecerea de la indicele ROBOR la IRCC;**
 - 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);
 - Solicitări pentru eliberarea unor documente (grafice rambursare, extrase etc.);
 - Restituiri de sume poprite;
 - Radierea ipotecii;
 - Fraudă bancară.

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 s-au adresat CSALB în perioada S1 2022 a cunoscut o ușoară creștere (aproximativ 10%) în raport cu S1 2021. Dacă ne raportăm la cazurile rezolvate (prin hotărâri sau prin înțelegere amiabilă după sesizarea CSALB), **rezultatele la sfârșitul S1 al acestui an sunt cu 60% mai bune față de aceeași perioadă a anului trecut**, fiind în creștere atât numărul de dosare constituite, precum și numărul soluționărilor amiabile directe dintre părți (dar după sesizarea CSALB).*

Creșterea se materializează inclusiv din perspectiva numărului de dosare soluționate efectiv și finalizate printr-o hotărâre/prin împăcarea părților (ca efect al creșterii disponibilității de negociere a părților).

<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 hotărâri/lună), din 242 dosare constituite la finalul S1 2022 (medie de 40 dosare/lună);○ 103 cereri soluționate amiabil de părți după sesizarea CSALB – (medie de 17 cereri soluționate amiabil/lună). <p>Cifre 2021 (întreg anul):</p> <ul style="list-style-type: none">• 2.525 cereri – 210 cereri pe lună;• 555 dosare – 46 dosare pe lună;• 280 cereri soluționate amiabil – 23 cereri soluționate amiabil/lună.	<p>Cifre S1 2022:</p> <ul style="list-style-type: none">• 1.335 cereri conforme – 222 cereri pe lună;• 504 cereri admise de bănci/IFN-uri: <ul style="list-style-type: none">○ 261 dosare soluționate prin hotărâri/impăcarea părților (medie de 43 hotărâri/lună), din 333 dosare constituite la finalul S1 2022 (medie de 55 dosare/lună);○ 243 cereri soluționate amiabil de părți după sesizarea CSALB – (medie de 40 cereri soluționate amiabil/lună).
--	---

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 (**medie temporală de 33 zile/dosar în anul 2021**), 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 și războiului fiind resimțite în mod acut). În acest context, **concluziile primelor șase luni ale anului 2022** sunt următoarele:

- 1.335 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 2021, consumatorii au trimis cu aproximativ 10% mai multe cereri (1.335 cereri la final de S1 2022 vs 1.229 cereri la final de S1 2021).
- Numărul de dosare constituite în primele șase luni ale acestui an este în creștere vizibilă față de S1 2021: 333 dosare/S1 2022 vs 242 dosare/S1 2021 (creștere de aproximativ 40%);
- 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: 243 astfel de cazuri/S1 2022 vs 103 astfel de cazuri la final de S1 2021 (mai mult de dublu față de anul anterior);
- În primele șase luni ale anului 2022, reprezentanții din top managementul mai multor bănci, conciliatorii și reprezentanții ARB și ai CSALB, precum și consumatorii care au apelat la serviciile Centrului și-au exprimat/și-au reiterat public susținerea față de procedura concilierii și au recomandat consumatorilor aflați în dificultate 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.
- În prima jumătate a anului/la final de S1 2022, procedurile de negociere a consumatorilor cu băncile, intermediare de CSALB, au avut ca rezultat **beneficii înregistrate de peste 1,1 milioane EUR** (peste 50% din valoarea totală a beneficiilor rezultate din negocierile purtate în anul 2021). Astfel, **valoarea totală a beneficiilor rezultate** (în cei peste 6 ani de activitate operațională a Centrului) **este de peste 7 milioane EUR**.
- 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 17% în 2021. În primele șase luni ale anului 2022, procentul cererilor clasate nejustificat de către bănci a scăzut la aproximativ 4% din totalul cererilor trimise.
- Procentul de dosare încheiate cu o hotărâre în urma negocierilor (în care părțile au acceptat soluția propusă de conciliator) este de aproximativ **92%** (pentru cererile soluționate în perioada S1 2022).

Încet dar consecvent, 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.

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.