Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

RAPORT

privind activitatea de

SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

la data de 30.09.2022

În primele nouă luni din 2022, 823 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 85%) când, în aceeași perioadă de timp, 445 români s-au aflat într-una dintre aceste două situații.
În primele trei trimestre ale anului au fost închise 102 de procese în instanță, pentru că părțile au dorit și au reușit să găsească o soluție amiabilă în cadrul CSALB.
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 7 astfel de solicitări în perioada de referință, însă instituțiile financiare cărora le erau adresate au refuzat 6 dintre ele, o singură cerere fiind transformată în dosar și finalizată cu hotărâre.

Numărul de cereri înregistrate în perioada T3 2022 (**2.002 de cereri**) se menține la un nivel apropiat cu cel din perioada T3 2021 (1.837 cereri, creștere de aproximativ 10% în anul curent). Evoluția organică se datorează și lunilor marcate 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 T3 2022, 1.306 adresau diverse spețe în relația cu banca, în vreme ce 696 vizau diferite aspecte ale relației consumatorilor cu IFN-urile.

Astfel, față de finalul T3 2021, **ponderea cererilor adresate IFN-urilor a scăzut:** de la **37,3% din total/2021,** până la **34,8% din total/2022**.

Complementar, **ponderea cererilor adresate băncilor a crescut ușor,** de la **62,7% în T3 2021,** la **65,2% din total, în T3 2022** (1.152/1.837 în T3 2021 și 1.306/2.002 în T3 2022).

În acest perimetru statistic precizăm și faptul că, în primele nouă luni ale acestui an**, cererile de radiere a înregistrărilor din Biroul de Credit (BC) au cunoscut o evoluție similară anului trecut.**

La sfârșitul T3 2022, se înregistrează un număr de **824 cereri de ștergere a înregistrărilor din BC** (248 în raport cu băncile + 576 în raport cu IFN-urile), numărul acestui tip de cereri înregistrat în întregul an 2021 fiind de 1.164. **Reamintim că cererile care au ca obiect probleme referitoare la Biroul de Credit, programul Prima Casă, creditele cesionate sunt în majoritate clasate** deoarece, în fiecare dintre aceste cazuri există legislație specială aplicabilă, iar marjele reale de negociere sunt foarte limitate sau este imposibilă o astfel de negociere.

Numărul total de dosare constituite la finalul T3 2022 a ajuns la 506, dintre care 502 au fost formate în relația cu băncile, în vreme ce la nivelul IFN-urilor au fost constituite doar 4 dosare (comparativ, în primele nouă luni ale anului 2021 s-au format 383 dosare, ceea ce înseamnă **o creștere de peste 32% în anul curent**). Dintre dosarele formate în acest an, 395 s-au finalizat printr-o hotărâre (părțile au acceptat soluția propusă de conciliator), alte 67 dosare aflându-se în curs de procesare. În 34 dosare cel puțin una dintre părți a refuzat soluția propusă de conciliator și s-a pronunțat o încheiere, iar în 9 dosare una dintre părți s-a retras.

Ponderea dosarelor soluționate și **finalizate printr-o hotărâre** (prin împăcarea părților) depășește perioada similară a anului trecut. **Numărul hotărârilor din acest an este de 395**, comparativ cu situația din perioada similară a anului anterior, când se înregistrau doar 302 hotărâri (**creștere de 30% în acest an**).

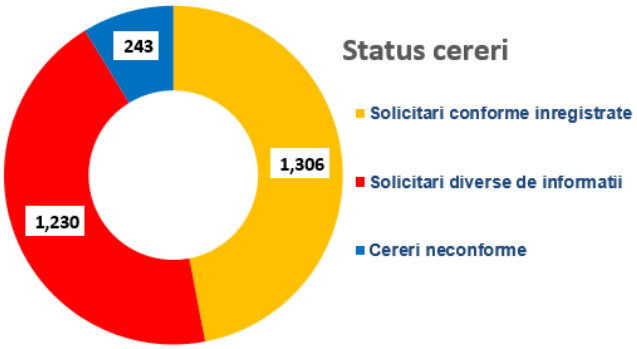
Totodată, până la finalul T3 2022, **428 cereri au fost soluționate amiabil** de către comercianți, după sesizarea CSALB (comercianții au negociat direct cu consumatorii), respectiv **168 de cereri soluționate amiabil în relația cu băncile** și **260 cereri soluționate amiabil de către IFN-uri**.

La finalul T3 din acest an, au fost înregistrate aproximativ 2.000 de solicitări telefonice, iar un număr de 280 persoane/consumatori au accesat chat-ul de pe site-ul CSALB.

Situația cererilor pe bănci/IFN-uri este următoarea:

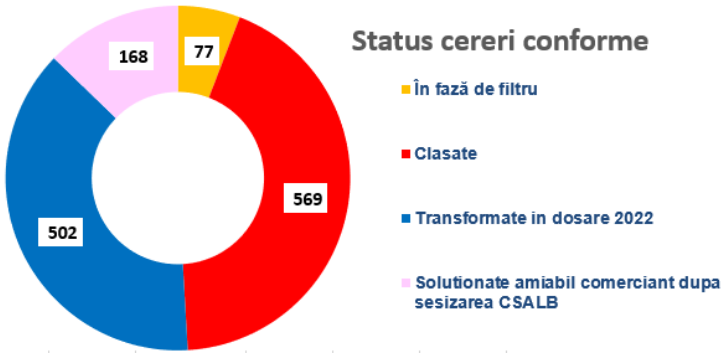
Bănci:

- 1.306 cereri conforme;
- 243 cereri neconforme;
- 1.230 solicitări diverse de informații.



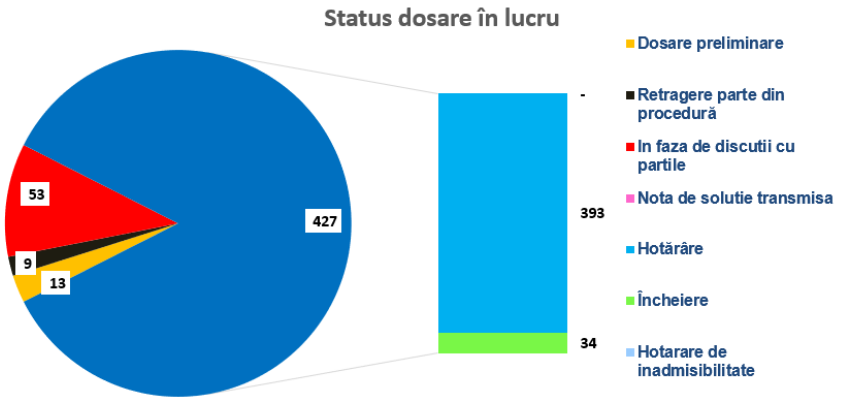
Clasificarea celor 1.306 cereri conforme:

- 502 dosare constituite la finalul T3 2022 (10 dosare sunt constituite în anul 2022, din cereri primite la finalul anului 2021);
- 77 cereri în faza de filtru – se verifică documentele;
- 168 cereri soluționate amiabil de părți, însă după sesizarea CSALB de către consumator;
- 569 cereri clasate.



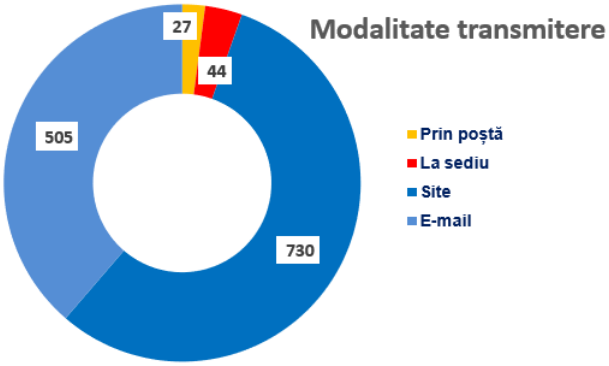
Clasificarea celor 502 dosare aflate în procedura cu soluție propusă/conciliere:

- 393 hotărâri pronunțate – părțile s-au înțeles;
- 66 dosare în fază de procesare;
- 34 încheieri – părțile nu s-au înțeles;
- 9 dosare în care una dintre părți s-a retras.



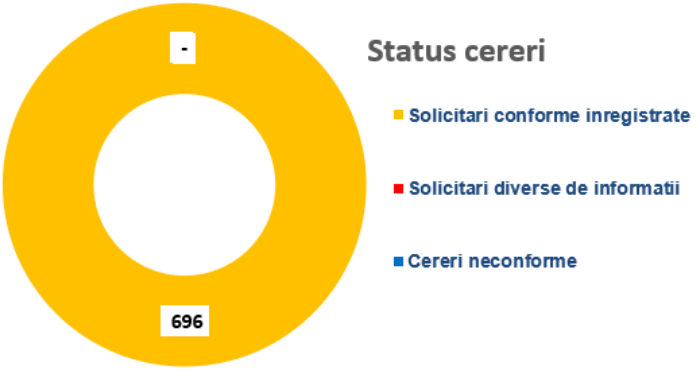
Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:

- 730 au fost transmise prin aplicație (site);
- 505 au fost transmise pe e-mail;
- 27 au fost trimise prin poștă;
- 44 au fost aduse și înregistrate de consumatori la sediul CSALB.



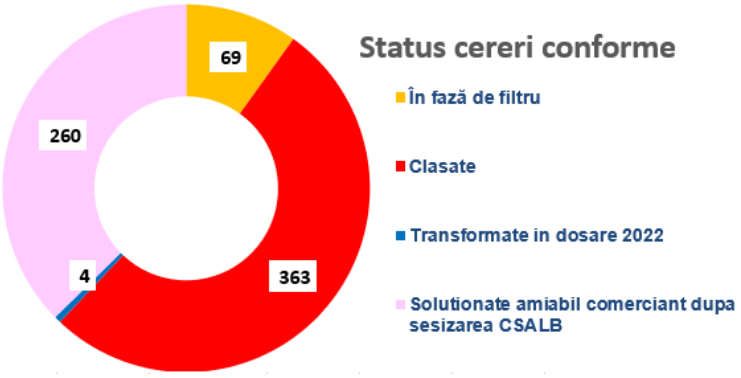
IFN-uri:

- **696 de solicitări conforme**.



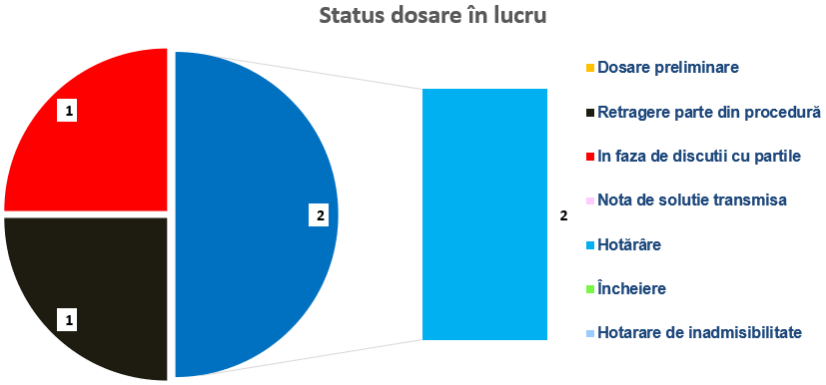
Clasificarea celor 696 cereri conforme:

- 4 dosare constituite la finalul T3 2022;
- 69 de cereri în faza de filtru – se verifică documentele;
- 260 cereri au fost soluționate amiabil de IFN și consumatori, însă după sesizarea CSALB de către consumator;
- 363 clasate – refuzate de IFN-uri.



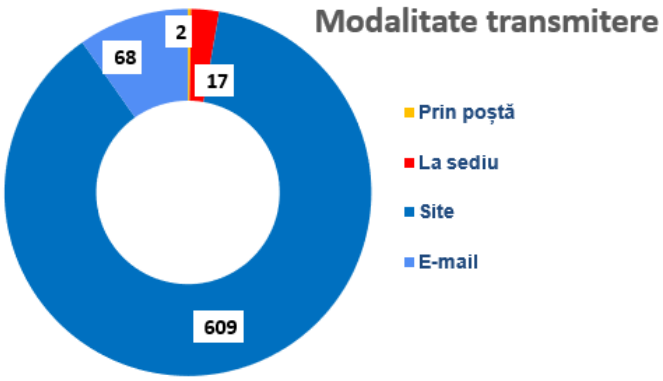
Clasificarea celor 4 dosare aflate în procedura cu soluție propusă/conciliere:

- 2 hotărâre pronunțată – părțile s-au înțeles;
- 1 dosar în fază de discuții cu părțile;
- 1 dosar în care una dintre părți s-a retras.



Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:

- 609 au fost transmise prin aplicație (site);
- 68 au fost transmise via e-mail;
- 2 au fost trimise prin poștă;
- 17 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;
  - 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 de 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 T3 2022 a cunoscut o ușoară creștere (aproximativ 10%) în raport cu T3 2021. Dacă ne raportăm la cazurile rezolvate (prin hotărâri sau prin înțelegere amiabilă după sesizarea CSALB), ***rezultatele la sfârșitul T3 al acestui an sunt cu 85% 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).*

Cifre T3 2021:	**Cifre T3 2022:**
• **1.837 cereri conforme** – 204 cereri pe lună; • **445 cereri admise de bănci/IFN-uri**: ○ **302 dosare soluționate prin hotărâri**/ împăcarea părților (medie de 34 hotărâri/lună), din **383 dosare constituite la finalul T3 2021** (medie de 43 dosare/lună); ○ **143 cereri soluționate amiabil de părți** după sesizarea CSALB – (medie de 16 cereri soluționate amiabil/lună). **Cifre 2021 (întreg anul):** • **2.525 cereri** – 210 cereri pe lună; • **555 dosare** – 46 dosare pe lună**;** • **280 cereri soluționate amiabil** – 23 cereri soluționate amiabil/lună.	• **2.002 cereri conforme** – 222 cereri pe lună; • **823 cereri admise de bănci/IFN-uri**: ○ **395 dosare soluționate prin hotărâri**/ împăcarea părților (medie de 44 hotărâri/lună), din **506 dosare constituite la finalul T3 2022** (medie de 56 dosare/lună); ○ **428 cereri soluționate amiabil de părți** după sesizarea CSALB – (medie de 48 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, ale creșterii generalizate a costurilor și ale războiului din apropierea iminentă a României fiind resimțite în mod acut). În acest context, **concluziile primelor nouă luni ale anului 2022** sunt următoarele:

- **2.002 de consumatori** 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 2021, consumatorii au trimis cu aproximativ 10% mai multe cereri (2.002 cereri la final de T3 2022 vs 1.837 cereri la final de T3 2021);
- În primele 9 luni din an băncile au înregistrat cel mai mic procent de **cereri respinse** și cel mai mare număr de înțelegeri directe. Astfel, **cererile respinse fără un motiv justificat se cifrează la 4,7%** din totalul cererilor. În urma solicitărilor făcute de CSALB către bănci, pentru unele cereri inițial refuzate, băncile și-au reconsiderat opinia și le-au acceptat spre negociere;
- 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: 428 astfel de cazuri/T3 2022 vs 143 astfel de cazuri la final de T3 2021 (**triplu față de anul anterior**);
- **Numărul de dosare** constituite în primele nouă luni ale acestui an este în creștere vizibilă față de T3 2021: 506 dosare/T3 2022 vs 383 dosare/T3 2021 (creștere de aproximativ 32%);
- Site-ul csalb.ro are din acest an o **secțiune dedicată educației financiare**, iar comunicarea CSALB cu consumatorii de servicii financiare s-a concentrat în 2022 pe acest aspect devenit extrem de important în contextul evoluției economico-sociale impredictibile;
- În primele nouă luni ale anului, **102 procese în instanță au fost încheiate** ca urmare a rezolvării disputelor pe cale amiabilă, în cadrul CSALB, față de cele 67 de cazuri înregistrate pe tot parcursul anului 2021. Dintre cele 102 cazuri, 95 au fost soluționate deja prin hotărâre (părțile s-au împăcat), iar șapte sunt în lucru;
- În luna iulie, **CSALB a solicitat Înaltei Curți de Casație și Justiție și celor 15 Curți de Apel din țară** să fie aduse la cunoștința judecătorilor informațiile despre posibilitatea de a soluționa amiabil litigiile dintre consumatori și bănci/IFN-uri. În plus, judecătorii pot recomanda părților să-și rezolve amiabil problemele, în cadrul CSALB. Practic, solicitarea CSALB a fost ca judecătorii să aplice prevederile art. 21, alin. 2 din Codul de Procedură Civilă potrivit căruia: „*În tot cursul procesului, judecătorul va încerca împăcarea părților, dându-le îndrumările necesare, potrivit legii*". Ideal este ca recomandarea să fie făcută la începutul procesului, până la primul termen de judecată. Însă, această inițiativă de împăcare se poate exercita de către părți în orice moment al procesului.
- La final de T3 2022, procedurile de negociere a consumatorilor cu băncile, intermediate de CSALB, au avut ca rezultat **beneficii înregistrate de peste 1,5 milioane EUR** (aproximativ 80% 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 7,5 milioane EUR**.

- **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 T3 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.