

# RAPORT DE ACTIVITATE AL CSALB

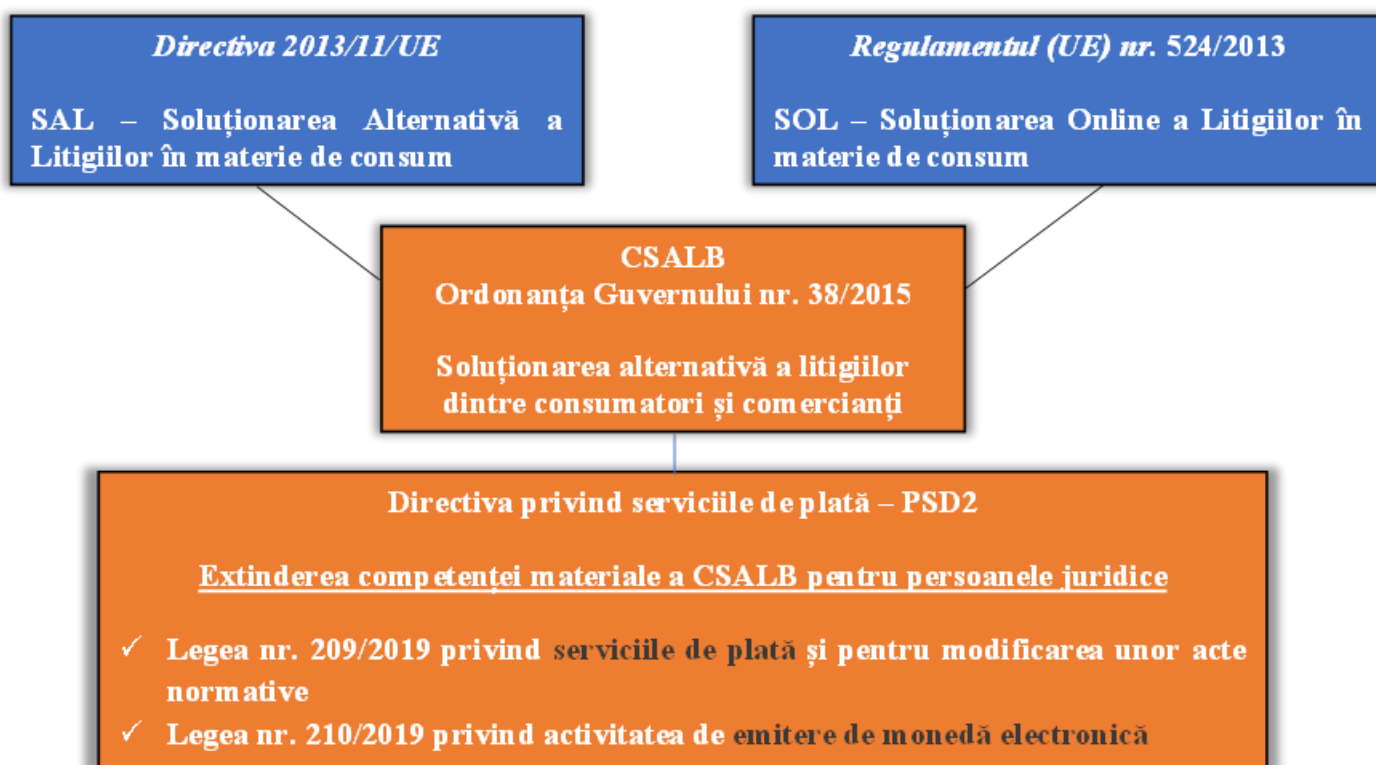
ÎN ANUL 2022

## Conținut

I. I. Referitor la constituirea CSALB.....	2
II. II. Activitatea administrativă a CSALB .....	2
1. Activitatea Colegiului de Coordonare .....	2
2. Activitatea de comunicare, promovare, informare și educare financiară a CSALB.....	3
2.1. Activitatea de comunicare și promovare a CSALB .....	3
2.2. Activitatea de informare și educare financiară.....	7
3. Alte activități administrative desfășurate.....	8
3.1. Asigurarea conformității Centrului la normele privind protecția datelor cu caracter personal.....	8
3.2. Activitatea de call-center .....	8
III. III. Activitatea operațională a CSALB.....	8
IV. IV. Concluzii.....	8
V. V. ANEXA.....	12

## I. Referitor la constituirea CSALB

1. 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 (SAL) în materie de consum, precum și Regulamentul (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor (SOL) în materie de consum.



2. Activitatea CSALB se desfășoară pe următoarele coordonate:

- **activitatea administrativă** – referitoare la organizarea și funcționarea CSALB ca entitate juridică;
- **activitatea operațională** – referitoare la organizarea și desfășurarea activității de derulare a procesului de soluționare alternativă a litigiilor.

## II. Activitatea administrativă a CSALB

### 1. Activitatea Colegiului de Coordonare

Principala sarcină a Colegiului, a carui activitate este desfășurată în baza Regulamentului de Organizare a CSALB și de funcționare a Colegiului de Coordonare, este de coordonare și supraveghere a activității administrative a Centrului. Astfel, membrii Colegiului de Coordonare au atribuții de aprobare și modificare a procedurilor de soluționare, de aprobare a conciliatorilor, a bugetului de venituri și cheltuieli etc.

Membrii acestuia nu sunt implicați în activitatea operațională a Centrului (examinarea și soluționarea litigiilor fiind efectuată în mod exclusiv de către conciliatori), sarcina acestora fiind de asigurare a faptului că CSALB are suficiente resurse pentru a-și desfășura activitatea în mod eficient și independent.

Colegiul de Coordonare a desfășurat următoarea activitate (**repere majore în 2022**):

- ✓ asigurarea desfășurării în continuare a tuturor activităților (conciliere, ședințele Colegiului de Coordonare, activitatea de comunicare, prezența angajaților la sediu, întâlniri cu comercianții/colaboratorii etc.) prin adaptarea tuturor activităților la condițiile pe care pandemia COVID-19 le-a impus, în condiții adecvate de securitate (**în special în prima parte a anului 2022**);
- ✓ continuarea desfășurării activității de comunicare prin diverse mijloace adaptate scopului/misiunii CSALB, precum și asigurarea condițiilor necesare pentru dezvoltarea/extinderea acestei activități și pe canalele social-media: **Facebook, Instagram, Youtube, LinkedIn, TikTok**;
- ✓ continuarea acțiunii în contencios administrativ, înregistrată pe rolul Curții de Apel București sub numărul de dosar: 6047/2/2018, având ca obiect contestația CSALB împotriva Deciziei nr. 2377/DA/31.05.2018, emise de către Ministerul Economiei cu privire la înscrierea CSALB pe lista entităților SAL din România – procesul este în curs de derulare, iar instanța s-a pronunțat pe fond (după 4 ani și 3 luni, în data de 11.11.2022 → acțiunea în contencios administrativ a fost respinsă, iar după ce hotărârea va fi motivată și comunicată, CSALB va extrapola motivele de recurs);
- ✓ aprobarea situațiilor financiare încheiate la 31.12.2021 și informare cu privire la raportul de audit pentru anul 2021;
- ✓ actualizarea prin modificare/completare a Regulamentului de Organizare a CSALB și de Funcționare a Colegiului de coordonare;
- ✓ alegerea noului Președinte al Colegiului de Coordonare pentru un mandat de 1 an;
- ✓ actualizarea Listei Conciliatorilor ca urmare a unor solicitări formulate conform art. 15 alin. (7) lit. a) din ROF;
- ✓ actualizarea Procedurii privind reglementarea activității conciliatorilor CSALB;
- ✓ analiza și aprobarea bugetului CSALB pentru anul 2023 (BVC 2023).

## **2. Activitatea de comunicare, promovare, informare și educare financiară a CSALB**

**Activitatea de comunicare se realizează pe următoarele paliere (conform strategiei de comunicare a CSALB):**

- comunicarea cu băncile și IFN-urile (comercianții);
- comunicarea cu consumatorii;
- comunicarea cu media;
- comunicarea cu stakeholders;
- comunicare cu conciliatorii;
- organizarea de întâlniri de lucru cu conciliatorii, ori de câte ori este necesar, în cadrul procesului de actualizare/revizuire a Regulamentului Secretariatului de Procedură și a procedurilor SAL, pe măsura desfășurării activității de soluționare amiabilă a litigiilor;
- organizarea de întâlniri de lucru cu reprezentanții băncilor comerciale (întâlniri bilaterale) pentru îmbunătățirea activității de soluționare alternativă a litigiilor.

### **2.1. Activitatea de comunicare și promovare a CSALB**

**Comunicarea și informarea consumatorilor și comercianților despre CSALB se realizează prin intermediul următoarelor canale:**

- comunicarea pe canalele media tradiționale (TV, Radio, Presă scrisă, Presă online, Blogging);
- comunicarea pe canale alternative (afișaj stradal, **campanie de educație financiară în școli/licee**);
- comunicarea pe canale proprii: Site, Facebook, LinkedIn, Youtube, Instagram, Tik-Tok;

- organizarea de/participarea la/ conferințe, seminare, dezbateri (inclusiv online) etc.;
- comunicarea prin intermediul băncilor comerciale (prin metode online și offline: pliante, postere, stickere, producții video);
- comunicarea prin intermediul ANPC (la nivel central și prin comisariatele județene);
- comunicarea prin intermediul asociațiilor de consumatori.

Nr. crt.	Sinteza activității de comunicare în anul 2022	Informații utile
1.	<p><b>Rezultate obținute</b></p> <p><b>Campanii de comunicare</b></p>	<p><b>În intervalul 1 ianuarie 2022 – 31 decembrie 2022:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Site csalb.ro: 28.860 vizitatori în 2022 (+30% vs 2021).</b> Cele mai multe accesări au venit din București, Cluj și Timișoara, iar media de vârstă 25-34 de ani aproape s-a dublat față de anul trecut. <b>Ponderele celor care își încheie vizita pe site prin completarea unei cereri (conversia) este mai mare decât în 2021;</b></li> <li>• <b>Creșterea cu 65% a traficului organic de pe site,</b> corelată cu creșterea aparițiilor în media, demonstrează notorietatea și capitalul de imagine pozitivă pe care le deține Centrul;</li> <li>• <b>Chat-ul de pe site, creat în luna februarie 2020 și operat de call-centerul CSALB a înregistrat 350 utilizatori în 2022;</b></li> <li>• <b>Toate canalele de social media ale CSALB sunt updatate zilnic și administrate de o agenție de Social Media, selectată de CSALB în urma unui pitch organizat în luna august 2022.</b></li> </ul> <p>În 2022, CSALB a realizat o <b>campanie de educație financiară</b> prin intermediul mai multor strategii și canale de distribuție a informației.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Participarea Colegiului de Coordonare</b> în proiectele de comunicare ale CSALB (interviuri, podcasturi, comunicate de presă, conferințe).</li> <li>➤ În perioada <b>aprilie-iulie s-a desfășurat Caravana CSALB online</b> în zece județe ale țării (<b>Mureș, Bacău, Brăila, Sibiu, Alba, Gorj, Maramureș, Tulcea, Dâmbovița, Caraș-Severin</b>) în care au fost promovate articole și materiale video de informare financiară. Au fost alese județe în care Caravana CSALB nu a ajuns până acum (în format fizic sau online).</li> <li>➤ <b>Producțiile video și text</b> au fost adăugate pe canalele CSALB (<b>Site CSALB, canal de Youtube, pagini de Facebook, Instagram, LinkedIn și pe noul canal de Tik-Tok</b> - sunt postate clipuri scurte, cu indicații relevante adresate publicului larg din partea reprezentanților băncilor și ai CSALB), iar în prezent fac obiectul unor campanii de promovare a acestor mesaje pe canalele de social media și blogging.</li> <li>➤ CSALB își adaptează în permanență site-ul pentru a veni în sprijinul unei facile informări a consumatorilor. Astfel, <b>a fost creată o secțiune de</b></li> </ul>

		<p><b>educație financiară</b> care este actualizată cu informații noi adresate consumatorilor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Totodată, site-ul are un chat activ în care consumatorii pot intra în dialog cu un operator din call-center pentru a clarifica detalii suplimentare (în 2022, apelul de așteptare a call-centerului a fost simplificat). <b>Au fost actualizate mai multe pagini și secțiuni ale site-ului cu informații adresate consumatorilor, funcționalitatea a fost îmbunătățită, a fost extinsă tipologia de solicitări în aplicația IT.</b> Pentru canalele de social media a fost concepută o strategie de dezvoltare, iar conținutul a fost adaptat la standardele din acest domeniu.</li> <li>➤ <b>CSALB desfășoară un mini-proiect de educație financiară în mai multe școli și licee din București (numit <i>Back to school</i>), în care se face educație financiară în întâlnirile cu elevii și profesorii din cadrul acestor instituții de învățământ.</b></li> <li>➤ CSALB a produs și a transmis <b>către bănci și comisariatele ANPC din țară aproximativ 100.000 de pliante informative despre activitatea Centrului.</b></li> <li>➤ 30 de bloggeri/autori de conținut online au participat la un concurs pe teme de educație financiară și conciliere organizat de CSALB.</li> <li>➤ În ianuarie 2022 CSALB a realizat profilul consumatorului de servicii financiare care solicită concilierea cu banca/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 mai mari față de anul anterior crizei sanitare. <b>Dacă în 2019 valoarea medie a beneficiilor obținute într-o negociere era de aproximativ 2.500 de euro, în anul 2021 această valoare a fost de 4.300 de euro, iar la finalul anului 2022, valoarea era de aproximativ 4.000 de euro</b> (în condițiile în care anul trecut s-au înregistrat mult mai multe hotărâri față de anul anterior).</li> <li>➤ În urma unui parteneriat cu Finzoom.ro, CSALB a consultat percepția publicului printr-un sondaj de opinie realizat în lunile august-septembrie. Din studiu rezultă faptul că <b>bugetul consumatorului român este afectat în primul rând de scumpirea alimentelor și facturilor la utilități, și în al treilea rând de creșterea dobânzilor la rate.</b></li> </ul>
3.	<b>Conferințe/participări la evenimente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Conferință de presă CSALB – Raportul pe anul 2021</i>, au participat 27 de jurnaliști, via zoom, București, 2 februarie;</li> <li>➤ Conferința <i>30 de ani de protecția consumatorilor în România</i>, ANPC, 15 martie;</li> <li>➤ Parteneri ai Conferinței <i>Fii un consumator informat!</i>, organizată de Tribuna Consumatorilor, cu ocazia Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor, 15 martie;</li> <li>➤ <i>Premiu pentru Contribuția la educația financiară a consumatorilor români</i>, Gala Club Antreprenor, 9 iunie;</li> <li>➤ Conferința <i>România Digitală</i>, Financial Intelligence, 21 iunie;</li> <li>➤ Conferința <i>Piața financiar-bancară, la granița dintre pandemie și război</i>, Ziarul Bursa, 28 iunie;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conferința <i>Iași – Capitala consumatorilor din România</i>, Primăria Municipiului Iași, 18-19 august;</li> <li>➤ Conferința <i>Inflația în 2022 – între pesimism și oportunități</i>, iSense Solutions, 15 septembrie;</li> <li>➤ Prezentare în cadrul seminarului CEC Bank – departamentul juridic, Sinaia, 16 septembrie;</li> <li>➤ Parteneri ai <i>Maratonului de educație financiară</i>, ProfitNews, 20 septembrie;</li> <li>➤ Conferința Internațională <i>Perspectives of Banking and Financial Law</i>, Academia de Studii Economice, 7 octombrie;</li> <li>➤ Conferința <i>Best of ESOMAR Romania 2022 – Market trends and innovation in Market Research</i>, 12 octombrie;</li> <li>➤ Conferința <i>Educația Financiară și sistemul bancar</i>, organizată de Banca Națională a României și Bancherul, 18 octombrie;</li> <li>➤ Conferința <i>DigiCon – inovație în Marketing</i>, Marketiu, 4 noiembrie;</li> <li>➤ Gala <i>Povești cu Profit</i>, Profit.ro, 15 noiembrie;</li> <li>➤ Webinar <i>Reinventarea consumatorului modern în pragul crizei</i>, iSense Solutions, 15 noiembrie;</li> <li>➤ <i>Premiul pentru Educație financiară</i> în cadrul Galei Ziarului Bursa, 22 noiembrie;</li> <li>➤ Forumul Național de Drept Bancar – <i>Impactul disruptiv al tehnologiilor emergente asupra sistemului bancar</i>, 24 noiembrie;</li> <li>➤ Ziua de Media &amp; Marketing @Zilele Biz, 24 Noiembrie;</li> <li>➤ <i>Premiu pentru Educație Financiară</i> în cadrul Galei Financial Intelligence, 7 decembrie</li> <li>➤ <i>Premiul pentru Conciliere financiară</i> în cadrul Galei Revistei Piața Financiară, 8 decembrie.</li> </ul>
7.	<b>Site CSALB</b>	<p>Site-ului i s-au adăugat o serie de modificări/optimizări funcționale în anul 2022, printre care: construire slidere video, update design, adăugare de pagini noi, crearea unei <b>secțiuni de Educație Financiară</b>, modificări în aplicație (secțiunea de completare a unei cereri).</p> <p>Administrarea site-ului în anul 2022 include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Upgrade major al versiunii WordPress și al bazelor de date;</li> <li>➤ Upgrade-uri regulate ale versiunilor WordPress și ale modulelor;</li> <li>➤ Reactualizarea variantei în limba engleză;</li> <li>➤ Colectare de feedback de la consumatori și tracking pentru comportamentul utilizatorilor pe site;</li> <li>➤ Rapoarte Google Analytics;</li> <li>➤ Implementare Google Analytics4 - noua interfață de raportare;</li> <li>➤ Operare chat online de personalul-suport Telekom;</li> <li>➤ Reactualizare variante site în limbile română și engleză;</li> <li>➤ Actualizarea permanentă a site-ului cu comunicate de presă, rapoarte de activitate, noutăți, anunțuri, prezentări, testimoniale, galerie foto etc.</li> <li>➤ Alinierea imaginilor în categorii de conținut, modificarea unor titluri pentru a optimiza vizibilitatea pe mobil, modificări pentru subdomeniu;</li> <li>➤ Optimizări de user experience pentru desktop și mobil;</li> <li>➤ Optimizări SEO - on page - headlines, erori raportate de Google Search Console;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Optimizări SEO pentru îmbunătățirea vitezei de încărcare a website-ului - înlocuirea clipurilor video cu imagini statice (pe homepage);</li> <li>➤ Optimizarea imaginilor din website în format next gen - .webp;</li> <li>➤ Instalarea unei soluții de caching - Cloudflare;</li> <li>➤ Optimizare fluxuri și user experience pe sudomeniul cereri.csalb.ro;</li> <li>➤ Testare aplicație cereri;</li> <li>➤ Crearea de pagini de succes pentru confirmarea trimiterii cererilor online;</li> <li>➤ Setare tracking cu Google Analytics pentru analiza rezultatelor campaniilor de marketing - cereri trimise;</li> <li>➤ E-mail-uri automatizate către consumatori, pentru confirmarea/infirmarya trimiterii cererilor.</li> </ul>
8.	<b>Raportul CSALB referitor la activitatea operațională</b>	Raportul se realizează săptămânal și este transmis pentru analiză Colegiului de Coordonare (în format anonimizat); acest tip de raport se actualizează trimestrial (d.p.d.v. statistic) pentru postare pe site-ul CSALB. Ultimul raport trimestrial postat pe site cuprinde datele și informațiile actualizate la data de 30.09.2022.
9.	<b>Registrul de evidență a structurilor din cadrul băncilor/IFN-urilor, asociațiilor de consumatori care gestionează relația cu CSALB</b>	<p>Conține:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- adrese de e-mail;</li> <li>- persoane de contact;</li> <li>- nr. telefon.</li> </ul>

## 2.2. Activitatea de informare și educare financiară

### **Informarea consumatorilor despre CSALB și educarea financiară se realizează prin intermediul următoarelor canale:**

- Comunicarea pe canalele media tradiționale (TV, Radio, Presă scrisă, Presă online) prin mediatizarea activității CSALB, a cazurilor soluționate, a avantajelor concilierii în cadrul știrilor, talk-show-urilor, proiectelor media de educație financiară, campaniilor de utilitate publică etc.;
- Comunicarea pe canale proprii: Site, Facebook, Youtube, LinkedIn, Instagram, Tik-Tok;
- Realizarea unei **secțiuni de educație financiară pe site-ul csalb.ro**;
- Realizarea **canalului Tik-Tok al CSALB**, a unui audit general pentru fiecare canal de social media, a unei strategii de comunicare și informare a consumatorilor prin intermediul canalelor de social media;
- Derularea împreună cu agenția de social media a unei **campanii de promovare a mesajelor de educație financiară** pe canalele de Youtube, Facebook, Instagram, LinkedIn, Tik-Tok;
- Derularea unei **campanii de educație financiară în școli și licee Back to school**;
- Comunicarea către presă prin intermediul comunicatelor de presă și a campaniilor media în presa locală, în mediul online și în colaborare cu diferite entități media;
- Campanie de informare a consumatorilor derulată prin intermediul platformelor care se adresează consumatorilor de servicii financiare, precum Finzoom.ro, Bancherul.ro, Tribuna consumatorilor;
- Participarea în proiecte de educație financiară cu instituții precum Banca Națională a României, Academia de Studii Economice, organisme independente (Asociația Sută la Sută Românesc - Tribuna Consumatorilor), instituții media;
- Campanie de educare financiară prin intermediul a **27 de bloguri** participante la un concurs de articole pe tema educației financiare și promovării concilierii;
- Activitate call-center, raportare, training periodic, **activitate chat pe site CSALB**, adaptare mesaje;
- Organizarea de/participarea la conferințeseminare, webinare etc. (fizic și online);

- Educație financiară prin intermediul **conciliatorilor CSALB**: apariții în presă, în materiale de promovare ale Centrului, în comunicate de presă;
- Producții video (distribuite în media și pe canalele proprii ale CSALB) în care **consumatori, reprezentanți ai băncilor comerciale, conciliatori și reprezentanți CSALB** sfătuiesc consumatorii pe teme de educație financiară;
- **Informarea prin intermediul băncilor comerciale:**
- Informarea prin intermediul ANPC (la nivel central și prin comisariatele județene) și al asociațiilor de protecția consumatorilor.

### **3. Alte activități administrative desfășurate**

#### **3.1. Asigurarea conformității Centrului la normele privind protecția datelor cu caracter personal**

În contextul crizei sanitare (care și-a extins efectele și în anul 2022), s-a urmărit respectarea conformității Centrului la normele privind protecția datelor cu caracter personal.

CSALB a implementat numeroase măsuri tehnice și organizatorice de protecție a persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal (încă din anul 2018, odată cu intrarea în vigoare a Regulamentului nr. 679/2016). În plus, în contextul modului de lucru impus de criza sanitară (regim de telemuncă), s-a urmărit implementarea corectă și respectarea următoarelor măsuri:

- asigurarea unui nivel corespunzător de securitate a datelor și informațiilor de orice natură deținute de CSALB, precum și a exigențelor de backup și disaster recovery, prin implementarea de sisteme adecvate (Antivirus, SOC – Security Operations Center, DLP – Data Loss Prevention etc.);
- soluție de tip VPN, pentru a asigura securitatea echipamentelor și a materialelor de lucru pentru fiecare angajat și colaborator CSALB (prin conectare la rețeaua securizată de internet a Centrului). Este verificată periodic conformitatea angajaților/colaboratorilor cu noile cerințe de lucru în sistem de telemuncă.

#### **3.2. Activitatea de call-center**

- Activitatea de call-center furnizează mai multe categorii de informații relevante despre obiectul solicitărilor consumatorilor și/sau despre sursele prin intermediul cărora aceștia au aflat despre activitatea Centrului → aceste date sunt utilizate inclusiv în activitatea de comunicare, prin concentrarea eforturilor de promovare către cele mai relevante/eficiente modalități de transmitere a informațiilor referitoare la existența și serviciile CSALB.

### **III. Activitatea operațională a CSALB**

Activitatea operațională a CSALB este reflectată, în mod detaliat, în cadrul Anexei care face parte integrantă din prezentul document.

### **IV. Concluzii**

Serviciile CSALB continuă să fie accesate de consumatorii români, nivelul cererilor înregistrate în 2022 fiind mai mare față de cel din anul anterior (până la data de 31.12.2022 erau înregistrate peste 2.627 cereri, în comparație cu un total de 2.525 cereri pe anul anterior, media săptămânală fiind mai mare în 2022, aproximativ 50 de cereri/săptămână vs. 48 cereri/săptămână în anul 2021).

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 (membrii Corpului Conciliatorilor sunt persoane fizice cu expertiză de cel puțin 10 ani în domeniul financiar – bancar și care beneficiază de notorietate din perspectiva pregătirii/reputației profesionale);

constituie argumente 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, ca aceea care se prefigurează inclusiv pentru începutul anului 2023.

În acest context, constatările rezultate din primii 7 ani de activitate sunt următoarele:

- continuarea activităților care au ca scop creșterea nivelului de informare la nivelul consumatorilor, în special cu sprijinul comercianților, cu privire la avantajele accesării serviciilor CSALB;
- necesitatea determinării/convingerii consumatorilor și comercianților să opteze pentru metodele de soluționare alternativă a diferendelor (prin negociere), evitând calea contencioasă, în instanțele de judecată și, în plus, **reorientând o parte dintre litigiile existente pe rolul instanțelor către CSALB, pentru a fi soluționate într-o manieră amiabilă, prin conciliere;**
- este necesar să se continue activitatea de promovare a Centrului, prin tehnici sistematice/concertate de comunicare pentru atragerea interesului consumatorilor și realizarea unui climat favorabil în rândul consumatorilor;
- este necesară creșterea disponibilității IFN-urilor de a intra în procedură de conciliere și o reducere din partea băncilor și IFN-urilor a numărului de cereri clasate din motive nejustificate;
- se constată, în întreaga perioadă de activitate a Centrului, **preferința ambelor părți pentru procedura cu soluție propusă/concilierea**, față de procedura cu soluție impusă/arbitrajul (până în prezent nu a existat niciun caz soluționat prin procedura cu soluție impusă/arbitraj);
- 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; s-a dovedit faptul că debutul concilierii persoanelor juridice va fi mai dificil, deoarece au existat astfel de cereri trimise de către clienții bancari persoane juridice, dar, cu o singură excepție, comercianții au refuzat să dea curs unor astfel de proceduri;
- CSALB a dovedit o adaptabilitate deosebită a activității sale la condițiile cerute de autorități, astfel: **aproximativ 96% 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 (prin care sunt gestionate cererile și dosarele direct de pe site-ul CSALB) și-a demonstrat eficiența în această perioadă în care Centrul a putut și continua să intermedieze fără întrerupere relația consumatorilor cu comercianții;
- este necesar sprijinul Ministerului Economiei (autoritatea competentă actuală fiind Ministerul Energiei) pentru realizarea unei colaborări transfrontaliere și înregistrarea CSALB pe platforma europeană online (ODR – Online Dispute Resolution) și la FIN-NET.

#### **În anul 2022, CSALB a făcut o serie de recomandări către bănci:**

1. Cererile consumatorilor, trimise de CSALB către bănci, să fie analizate de instituția de credit cu flexibilitatea necesară unei împăcări. În acest sens, recomandarea a fost ca, până la finalul anului 2022 numărul cererilor clasate din motive nejustificate să nu depășească 10% dintre cererile adresate băncii. În esență, se urmărește scăderea continuă a acestui indicator de performanță la un nivel de sub 10%. **La finalul anului 2022, media cererilor clasate fără un motiv justificat la nivelul sistemului bancar este de 4,45% din totalul cererilor primite de CSALB.**

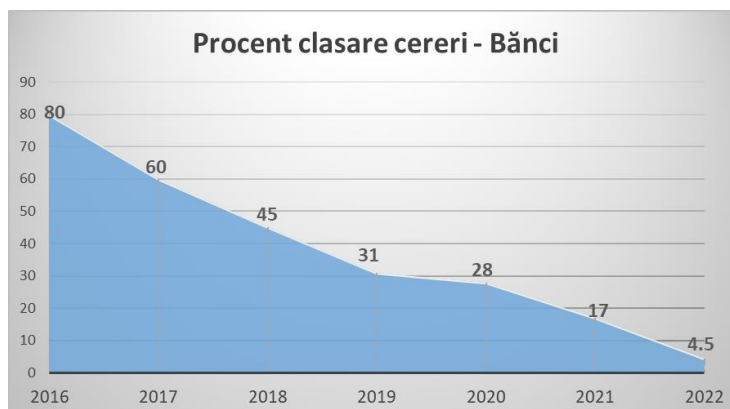
O pondere importantă între cererile clasate sunt cele respinse din motive obiective. De exemplu, de la începutul anului 2022 (până la data prezentului raport), sunt **1.034 de cereri care vizează radierea**

**Înregistrărilor din Biroul de Credit: 317 cereri în raport cu băncile (reprezentând 18,5% din totalul cererilor adresate băncilor) + 717 cereri în raport cu IFN-urile (reprezentând 78,4% din totalul cererilor adresate IFN-urilor). Reamintim că cererile care fac trimitere 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.**

2. S-a recomandat constituirea unui număr mai mare de dosare, având în vedere și următoarele coordonate:
  - a. **se va ține cont de posibilitatea de a stinge litigii existente în instanță ca urmare a soluționării unei cereri în cadrul CSALB**, precum și de posibilitatea de a identifica clienții cu potențiale probleme și a-i direcționa către CSALB (evitându-se constituirea unor dosare la nivelul instanțelor de judecată, prin rezolvarea respectivelor probleme prin intermediul dosarelor formate & soluționate în cadrul Centrului);
  - b. cererile care intră pe flux de restructurare sau cererile care privesc executarea silită pot fi, de asemenea, soluționate/negociate în cadrul CSALB;
  - c. în cazul în care există cereri clasate, dar ulterior se identifică o soluție pentru consumator, comerciantul poate informa clientul și-i poate recomanda depunerea unei noi cereri la CSALB (dacă cererea nu se poate rezolva direct, prin soluționare amiabilă).
3. Este recomandat ca mandatele din partea băncilor să aducă cu sine limite valorice diferite/superioare față de cele din ofertele comerciale pe care le au în portofoliu, dovedind astfel utilitatea și avantajul soluționării în cadrul CSALB, ca urmare a refuzului consumatorului față de oferta inițială a băncii (în cadrul încercării de soluționare amiabilă).
4. Se recomandă băncilor să ia în calcul, de la bun început, rezolvarea amiabilă a spețelor care, în situația unui refuz transmis către consumator, ar ajunge în atenția CSALB.
5. Luând în considerare faptul că se împlinesc trei ani de la extinderea competențelor CSALB în raport cu persoanele juridice, se recomandă băncilor acceptarea unor spețe care implică și acest tip de clienți.

### Concluzii finale

- ✓ CSALB a demonstrat, de-a lungul celor 7 ani de activitate, faptul că această nouă paradigmă – un mod alternativ de soluționare a diferendelor – este avantajoasă pentru consumatori și comercianți deopotrivă. Posibilitatea implicării ambelor părți în schimbarea anumitor caracteristici ale unui cadru contractual semnifică începutul formării, la nivel social, a unei imagini diferite cu privire la contractele/serviciile bancare;
- ✓ În 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**), iar anul 2022 a adus cu sine o creștere a numărului de împăcări între consumatori și bănci/IFN-uri (atât ca efect al negocierilor intermediare de conciliatorii CSALB, cât și directe între părți). Cererile respinse fără un motiv justificat de către bănci reprezintă 4,45% din totalul cererilor



adresate lor (față de 17% la finalul anului 2021), fiind cel mai scăzut nivel din ultimii 7 ani;

- ✓ Se constată posibilitatea înțelegerii și a creșterii încrederii reciproce a părților, acest fapt semnificând printre cele mai importante câștiguri/avantaje pe care procedurile SAL le-au adus de-a lungul anilor, iar rezultatele statistice întăresc această idee: de la începutul activității, **peste 2.550 de cazuri** s-au încheiat cu împăcarea părților, mijlocită de unul dintre conciliatorii CSALB. La acest reper statistic se adaugă **peste 1.500 de soluționări amiabile între părți, după ce consumatorul a sesizat Centrul SAL Bancar;**
- ✓ **Concilierea intermediată de CSALB trebuie să devină prima opțiune a unui consumator** atunci când are de rezolvat o problemă în raport cu comercianții din sistemul financiar-bancar, în detrimentul acțiunilor promovate în instanțele de judecată ori al altor metode contencioase de rezolvare;
- ✓ **Este încurajată deschiderea consumatorilor față de formarea unei relații cu banca bazată pe încredere**, problemele semnalate de către consumatori fiind înțelese și acceptate de bancă atunci când sunt obiective/justificate și rezonabile. De asemenea, perfecționarea mecanismelor de conciliere, precum și disponibilitatea băncilor de a avea o atitudine flexibilă în raport cu cererile primite de la clienți poate conduce la o creștere constantă și semnificativă a numărului de cereri soluționate cu aportul tuturor părților.
- ✓ Se constată necesitatea promovării mai accentuate a posibilității Centrului de a soluționa diferendele în raport cu persoanele juridice (probleme referitoare la plăți și la emiterea de monedă electronică), pentru îmbunătățirea mediului de business și a încrederii dintre furnizorii unor astfel de servicii și companii ori instituții publice: prima și singura negociere încheiată cu împăcarea părților dintre o companie și o bancă (obiectul negocierii vizând o operațiune de plată) a avut loc în T1 2022.
- ✓ În 2022 au fost închise **peste 145 procese în instanță**, pentru că părțile au dorit și au reușit să găsească o soluție amiabilă în cadrul CSALB. Creșterea este una importantă, față de cele 67 de situații de acest fel pe care le-am înregistrat în tot anul 2021. 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, iar aceștia să recomande, soluționarea amiabilă a litigiilor dintre consumatori și bănci/IFN-uri.
- ✓ În septembrie 2022 CSALB a prezentat rezultatele sondajului de opinie realizat în parteneriat cu Finzoom.ro, din care rezultă faptul că **bugetul consumatorului român este afectat în primul rând de scumpirea alimentelor și facturilor la utilități, și în al treilea rând de creșterea dobânzilor la rate.**
- ✓ Anul 2022 este cel mai eficient din cei șapte ani de activitate ai CSALB. **90 din 100 de negocieri dintre consumatori și bănci s-au încheiat cu împăcarea părților** și cu acceptarea soluțiilor propuse de conciliatorii CSALB;
- ✓ Implicarea în continuare a tuturor stakeholderilor (BNR, ARB, ANPC, asociațiile de consumatori) va asigura evoluția constantă și semnificativă în timp a acestui tip de soluționare, precum și crearea unei relații bazate pe încredere între consumatori și bănci/IFN-uri.

## V. ANEXA

### **RAPORT** **privind activitatea operațională de** **SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR** **la data de 31.12.2022**

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar a demarat activitatea operațională de soluționare alternativă a litigiilor în data de 01.03.2016.

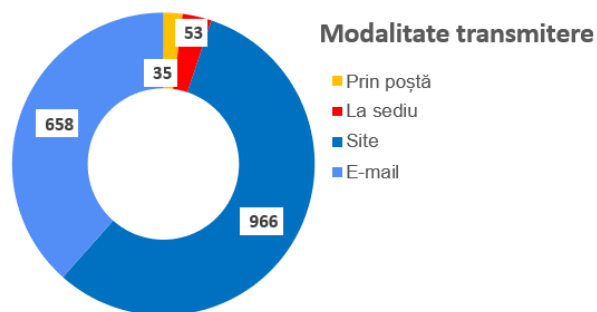
Până la sfârșitul anului 2022 au fost înregistrate **4.718 solicitări scrise și 2.700 de apeluri telefonice** adresate de către consumatori, **2.627 dintre solicitările scrise au fost cereri conforme**, 324 cereri neconforme, iar **1.767 au fost solicitări diverse de informații**. Distribuția dosarelor complete către conciliatori se realizează aleatoriu, în funcție de disponibilitatea și gradul de încărcare ale fiecărui conciliator.

Modalitatea de transmitere a cererilor este următoarea (pentru cele 2.627 cereri conforme): 1.712 cereri conforme în raport cu băncile (pentru consumatori/persoane fizice) + 915 cereri conforme în raport cu IFN-urile.

#### Pentru Bănci:

##### Persoane Fizice:

- 966 au fost înregistrate online pe site-ul CSALB;
- 658 au fost transmise via e-mail;
- 53 au fost aduse și înregistrate de consumatori la sediul CSALB;
- 35 au fost trimise prin poștă.

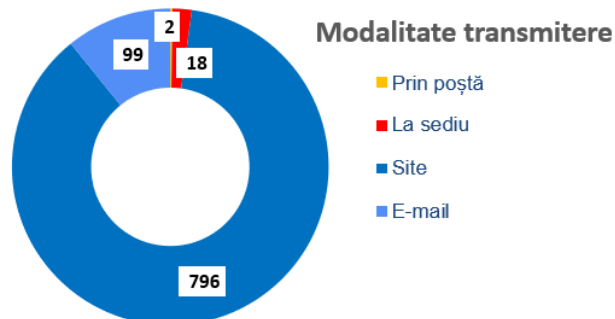


##### Persoane Juridice:

- 8 au fost înregistrate online pe site-ul CSALB;
- 1 solicitare primită pe e-mail;
- 1 solicitare primită prin poștă.

#### Pentru IFN-uri:

- 796 au fost înregistrate online pe site-ul CSALB;
- 99 au fost transmise via e-mail;
- 18 au fost aduse și înregistrate de consumatori la sediul CSALB;
- 2 au fost trimise prin poștă.



Cererile consumatorilor se înscriu în următoarea **tipologie de solicitări**:

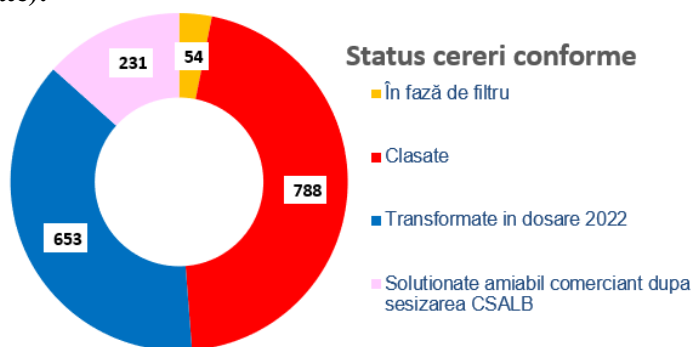
- restituirea comisionului de risc perceput pentru un credit;
- rescadențarea creditului;
- diminuarea ratei lunare, în situațiile în care consumatorul apreciază că ratele lunare au fost mărite de comerciant în mod abuziv;

- returnarea comisionului de administrare, a comisionului de monitorizare ori a altor categorii de comisioane care – în percepția consumatorilor – au fost reținute în mod nejustificat;
- restituirea sumei ce a rezultat din mărirea marjei dobânzilor în mod excesiv, în accepțiunea consumatorilor;
- reducerea marjei dobânzii și înghețarea cursului valutar la data încheierii contractului de credit (în CHF);
- declararea creditului ca fiind scadent anticipat, fără respectarea condițiilor contractuale;
- calcularea și plata ratelor în lei, la cursul de schimb valutar de la data încheierii contractului;
- eliminarea unor clauze calificate de către consumatori ca fiind abuzive, privind aplicarea de dobânzi penalizatoare;
- radierea înregistrărilor din Biroul de Credit;
- conversie credit;
- suspendarea plății ratelor conform OUG nr.90/2022;
- trecerea de la ROBOR la IRCC precum și problemele generate de creșterea ROBOR/IRCC;
- trecerea de la o dobânda variabilă la o dobândă fixă.

#### Clasificarea celor 2.627 de cereri conforme:

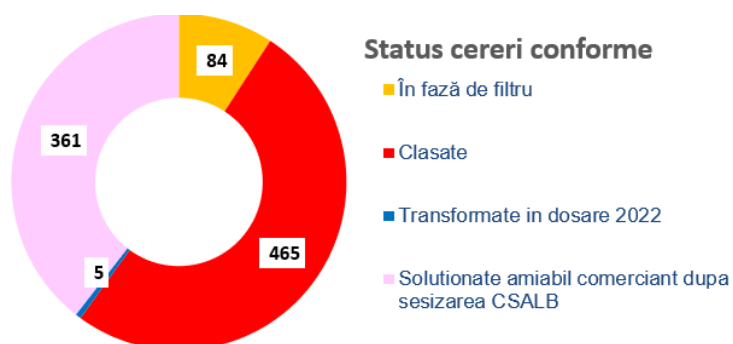
##### Pentru bănci (din 1.712 cereri conforme înregistrate):

- 653 transformate în dosare (14 dosare provenite din cereri înregistrate la finalul anului 2021);
- 54 în faza de filtru;
- 231 soluționate amiabil ca urmare a sesizării CSALB;
- 788 clasate;



##### Pentru IFN (din 915 cereri conforme înregistrate):

- 5 transformate în dosare;
- 84 în faza de filtru;
- 361 soluționate amiabil ca urmare a sesizării CSALB;
- 465 clasate;



#### Principalele motive de clasare a unor cereri conforme sunt:

- comercianții au refuzat soluționarea litigiului prin proceduri SAL:
  - din cauza existenței unui dosar în instanța de judecată;
  - deoarece au fost inițiate procedurile de executarea silită;
  - încercând să contacteze direct consumatorul;
- comercianții au făcut mai multe oferte, dar toate ofertele au fost refuzate de consumator (anterior sesizării de către consumator a CSALB);

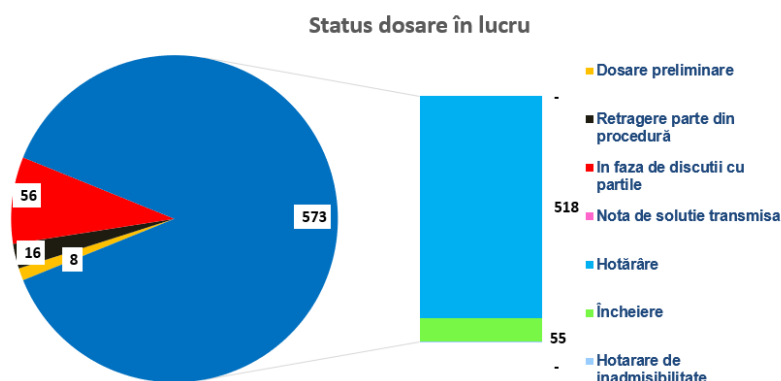
- creanța a fost cesionată;
- Biroul de Credit – legislație specială.

**În faza de filtru** (verificarea documentației, solicitare de informații și acte doveditoare) se regăsesc un număr total de 138 de cereri (54 pentru bănci și 84 pentru IFN-uri).

**Clasificarea celor 653 de dosare aflate în procedura cu soluție propusă** (la data de 31.12.2022):

**Pentru bănci:**

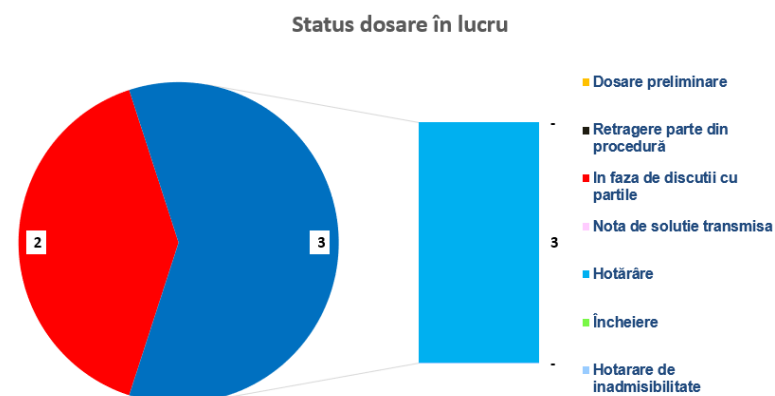
- 8 dosare preliminare;
- 56 dosare în fază de discuții cu părțile;
- 518 hotărâri;
- 55 încheieri;
- 16 dosare în care o parte s-a retras din procedură;



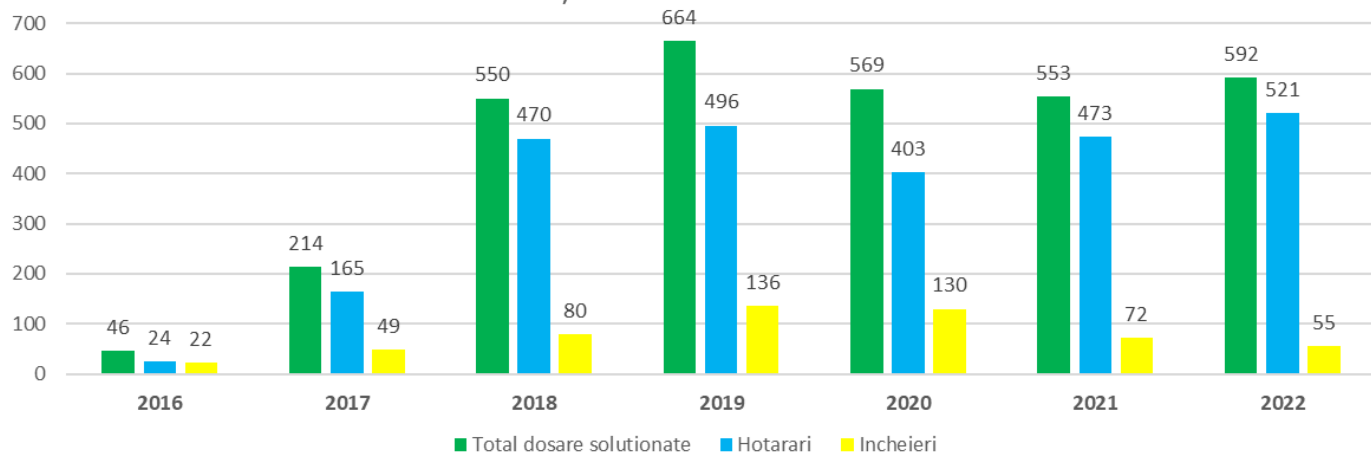
**Clasificarea celor 5 de dosare aflate în procedura cu soluție propusă** (la data de 31.12.2022):

**Pentru IFN:**

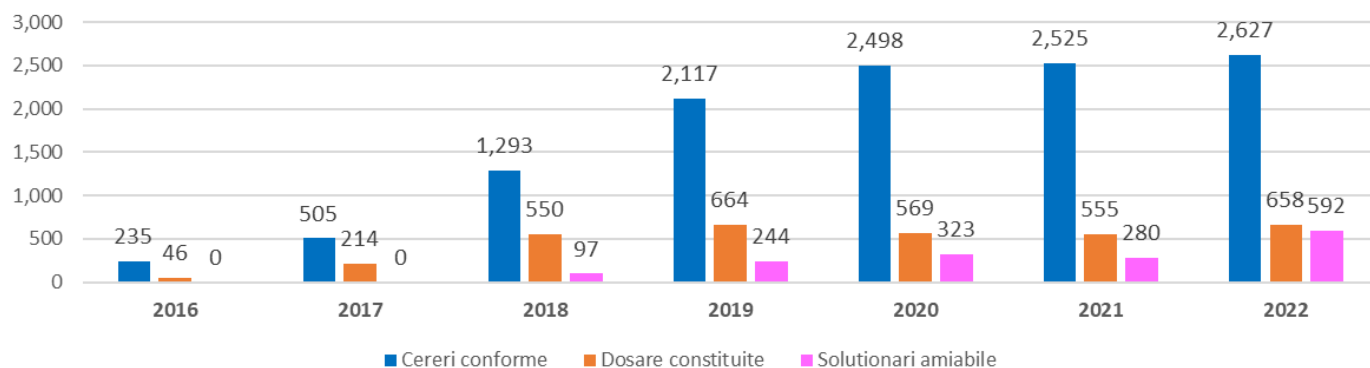
- 2 dosare în fază de discuții cu părțile;
- 3 hotărâri;
- 0 dosar preliminar;
- 0 încheieri.



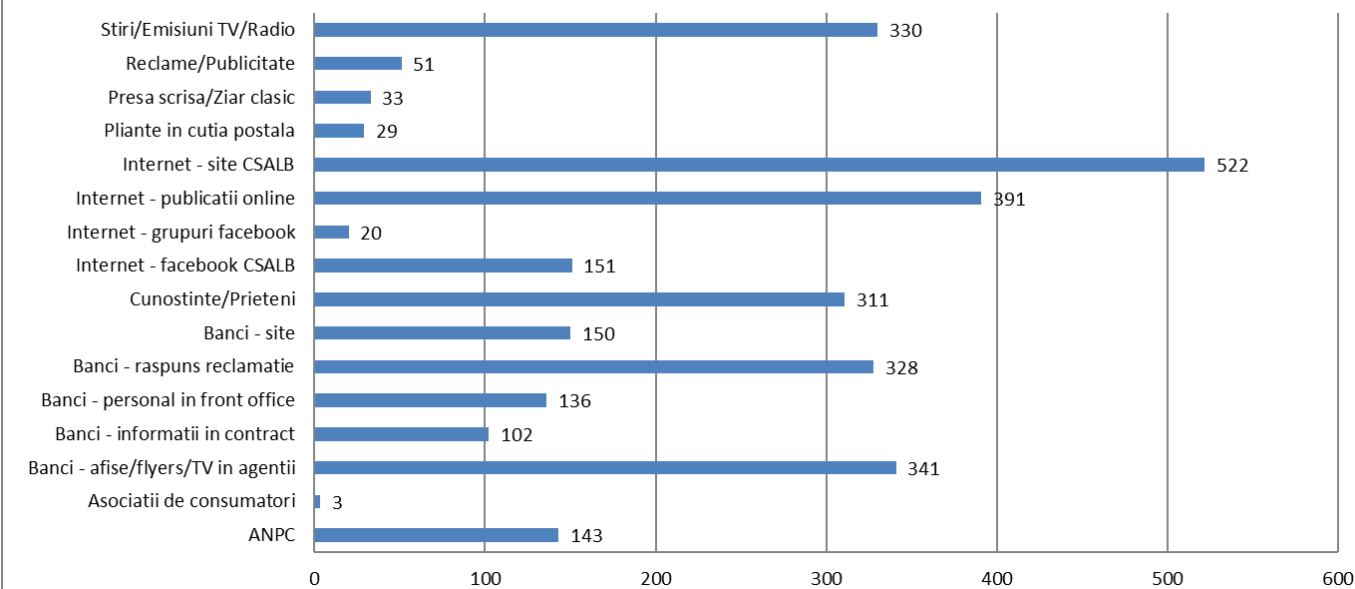
**Soluții: Hotărâri vs Încheieri**



### Evoluție anuală: cereri conforme & dosare & amiabile



### Sursa informării despre existența CSALB



**Pe SITE-ul [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro) există informații privind:**

- Regulamentul de organizare a Centrului de Soluționare Alternativă a litigiilor în Domeniul Bancar și de funcționare a Colegiului de Coordonare;
- Regulile de procedură privind:
  - o Procedura SAL finalizată cu propunerea unei soluții;
  - o Procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții;
  - o Procedura SAL finalizată cu propunerea unei soluții pentru Persoane Juridice;
  - o Procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții pentru Persoane Juridice;
- Colegiul de Coordonare;
- Lista Conciliatorilor;
- Număr scurt de contact: 021 9414, accesibil zilnic, **între orele 9.00 – 18.00**;
- Comunicate de presă și apariții în mass-media;
- Informații diverse, utile pentru consumatori și comercianți.

**Întocmit la 31.12.2022**

**Liviu FENOGHEN**  
Director