CSALB
Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

RAPORT

privind activitatea de

SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

la data de 30.09.2023

În primele nouă luni din 2023, 917 consumatori au parcurs întregul proces de conciliere (depunere cerere, negociere, hotărâre finală ⇔ soluție acceptată de ambele părți în 475 de cazuri) ori au ajuns la o înțelegere amiabilă direct cu băncile/IFN-urile, după ce au apelat la CSALB (în 442 de cazuri). Situația este mai bună decât cea din 2022 (creștere cu 11%) când, în aceeași perioadă de timp, 823 români s-au aflat într-una dintre aceste două situații.
În primele trei trimestre ale anului au fost închise 184 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 5 astfel de solicitări în perioada de referință, însă instituțiile financiare cărora le erau adresate au refuzat 4 dintre ele, o singură cerere fiind transformată în dosar, dar finalizată cu încheiere.

Numărul de cereri înregistrate în perioada T3 2023 (**2.209 de cereri**) arată o creștere față de perioada T3 2022 (2.002 cereri) cu aproximativ 10% în anul curent. Evoluția organică se datorează și lunilor marcate de creșterea generalizată a prețurilor (în special după declanșarea războiului din iminenta apropiere a României), precum și de evoluția indicilor ROBOR și IRCC, în funcție de care se calculează ratele lunare ce trebuie plătite, în cazul creditelor cu dobândă variabilă. 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 2023, 1.410 adresau diverse spețe în relația cu banca, în vreme ce 799 vizau diferite aspecte ale relației consumatorilor cu IFN-urile.

Astfel, față de finalul T3 2022, **ponderea cererilor adresate IFN-urilor se situează aproximativ la același nivel:** de la 34,8% din total/2022, până la 36% din total/2023.

Complementar, **ponderea cererilor adresate băncilor se menține și ea la un nivel similar în cele două perioade comparate:** 65,2% din total/la final de T3 2022, respectiv 64% din total/la final de T3 2023.

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 2023, se înregistrează un număr de **949 cereri de ștergere a înregistrărilor din BC** (305 în raport cu băncile + 644 în raport cu IFN-urile), numărul acestui tip de cereri înregistrat la **finalul T3 2022 fiind de 998**. **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 2023 a ajuns la 575, dintre care 571 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 2022 s-au format 506 dosare, ceea ce înseamnă **o creștere cu 14% în anul curent**). Dintre dosarele formate în acest an și soluționate până la finalul perioadei de referință, 475 s-au finalizat printr-o hotărâre (părțile au acceptat soluția propusă de conciliator), alte 60 dosare aflându-se în curs de procesare. În 36 dosare una dintre părți a refuzat soluția propusă de conciliator și s-a pronunțat o încheiere, iar în 4 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 475**, comparativ cu situația din perioada similară a anului anterior, când se înregistrau doar 395 hotărâri (**creștere cu 20% în acest an**).

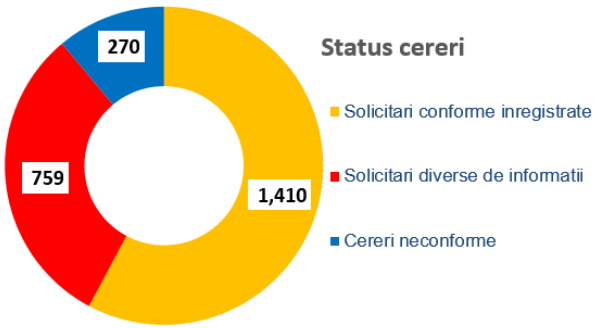
Totodată, până la finalul T3 2023, **442 cereri au fost soluționate amiabil** de către comercianți, după sesizarea CSALB (comercianții au negociat direct cu consumatorii), respectiv **147 de cereri soluționate amiabil în relația cu băncile** și **295 cereri soluționate amiabil de către IFN-uri**.

La finalul T3 din acest an, au fost înregistrate aproximativ 1.700 de solicitări telefonice, iar un număr de 285 persoane/consumatori au accesat chat-ul de pe site-ul CSALB.

Situația cererilor pe bănci/IFN-uri este următoarea:

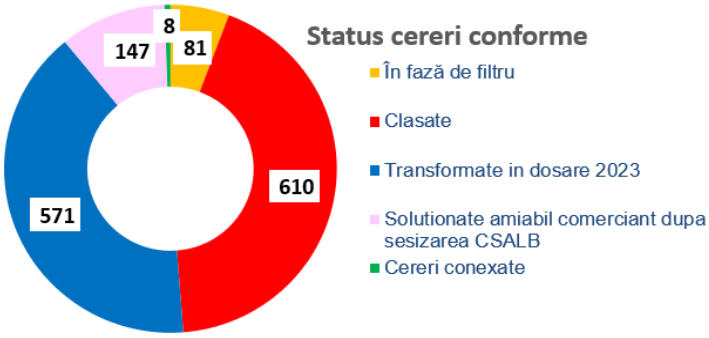
Bănci:

- 1.410 cereri conforme;
- 270 cereri neconforme;
- 759 solicitări diverse de informații.



Clasificarea celor 1.410 cereri conforme:

- 571 dosare constituite la finalul T3 2023 (7 dosare sunt constituite în anul 2023, din cereri primite la finalul anului 2022);
- 81 cereri în faza de filtru – se verifică documentele;
- 147 cereri soluționate amiabil de părți, însă după sesizarea CSALB de către consumator;
- 610 cereri clasate
- 8 cereri au fost conexate.

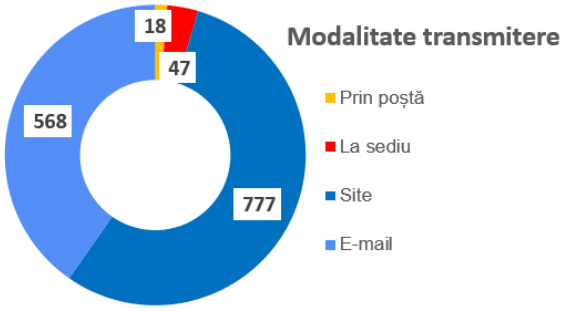


Clasificarea celor 571 dosare aflate în procedura cu soluție propusă/conciliere:

- 471 hotărâri pronunțate – părțile s-au înțeles;
- 60 dosare în fază de procesare;
- 36 încheieri – părțile nu s-au înțeles;
- 4 dosare în care una dintre părți s-a retras.

Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:

- 777 au fost transmise prin aplicație (site);
- 568 au fost transmise pe e-mail;
- 18 au fost trimise prin poștă;
- 47 au fost aduse și înregistrate de consumatori la sediul CSALB.

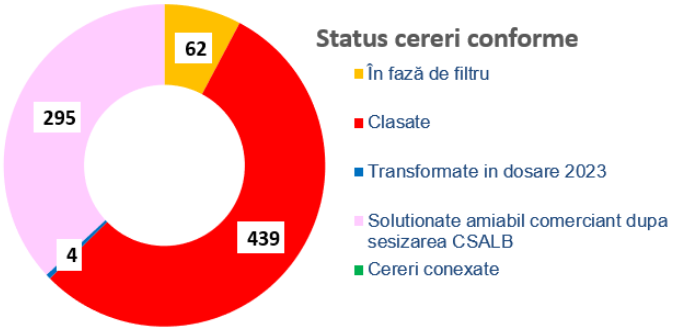


IFN-uri:

- **799 de solicitări conforme**.

Clasificarea celor 799 cereri conforme:

- 4 dosare constituite la finalul T3 2022 (1 dosar este constituit în anul 2023, dintr-o cerere primită la finalul anului 2022);
- 62 de cereri în faza de filtru – se verifică documentele;
- 295 cereri au fost soluționate amiabil de IFN și consumatori, însă după sesizarea CSALB de către consumator;
- 439 clasate – refuzate de IFN-uri.

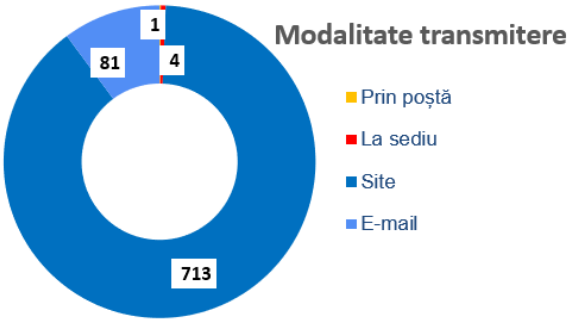


Clasificarea celor 4 dosare aflate în procedura cu soluție propusă/conciliere:

- 4 hotărâri pronunțate – părțile s-au înțeles;

Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:

- 713 au fost transmise prin aplicație (site);
- 81 au fost transmise via e-mail;
- 1 au fost trimise prin poștă;
- 4 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);
  - 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;
- 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 2023 a cunoscut o ușoară creștere (aproximativ 10%) în raport cu T3 2022. Dacă ne raportăm la cazurile rezolvate (prin hotărâri sau prin înțelegere amiabilă după sesizarea CSALB), ***rezultatele la sfârșitul T3 al acestui an sunt cu 11% mai bune față de aceeași perioadă a anului trecut****, fiind în creștere numărul de dosare constituite, iar numărul soluționărilor amiabile directe dintre părți (dar după sesizarea CSALB) menținându-se relativ constant (o ușoară evoluție în acest an). 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 2022: • **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). **Cifre 2022 (întreg anul):** • **2.627 cereri** – 219 cereri pe lună; • **658 dosare** – 55 dosare pe lună**;** • **592 cereri soluționate amiabil** – 49 cereri soluționate amiabil/lună.	**Cifre T3 2023:** • **2.209 cereri conforme** – 245 cereri pe lună; • **917 cereri admise de bănci/IFN-uri**: ○ **475 dosare soluționate prin hotărâri**/ împăcarea părților (medie de 53 hotărâri/lună), din **575 dosare constituite la finalul T3 2022** (medie de 64 dosare/lună); ○ **442 cereri soluționate amiabil de părți** după sesizarea CSALB – (medie de 49 cereri soluționate amiabil/lună).

CONCLUZII:

Serviciile CSALB continuă să fie accesate de către tot mai mulți români 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 (aproximativ o lună în ultimii doi ani), 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 creșterii generalizate a costurilor din cauza războiului din apropierea granițelor României fiind resimțite în mod acut). În acest context, **concluziile primelor nouă luni ale anului 2023** sunt următoarele:

- **2.209 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 perioada similară a anului 2022, consumatorii au trimis cu aproximativ 10% mai multe cereri;
- **Numărul de dosare** constituite în primele nouă luni ale acestui an este în creștere față de T3 2022: 575 dosare/T3 2023 vs 506 dosare/T3 2022 (creștere cu 14% în acest an);
- 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: 442 astfel de cazuri/T3 2023 vs 428 astfel de cazuri la final de T3 2022 (creștere de 3% în acest an);
- Site-ul csalb.ro are o **secțiune dedicată educației financiare**, iar comunicarea CSALB cu consumatorii de servicii financiare s-a concentrat în 2022 și 2023 pe acest aspect devenit extrem de important în contextul evoluției economico-sociale impredictibile;
- În același context al educației financiare, CSALB a lansat un **proiect de podcasturi** cu reprezentanți din top managementul băncilor comerciale și jurnaliști specializați din sfera financiar-bancară, precum și redactori șefi ai unora dintre cele mai importante publicații de profil. Materialele sunt promovate atât pe canalele proprii ale CSALB (FB, LinkedIn, YouTube, Instagram, TikTok), cât și prin intermediul publicațiilor precizate și al altor canale TV, radio, sau din presa online;
- CSALB a demarat și un proiect de **dialoguri live online între conciliatorii Centrului și consumatorii de servicii financiare**. Dialogurile promovate și difuzate în social media au loc lunar. Conciliatorii răspund întrebărilor trimise de consumatori, iar în primele nouă luni din 2023 au avut loc cinci astfel de întâlniri;
- În primele 9 luni CSALB a produs peste 120 de materiale video dedicate informării și educației financiare a consumatorilor. Producțiile video au fost promovate în campanii tv și online, în social media, pe canalele proprii ale CSALB și ale partenerilor media din proiectele de educație financiară;
- O altă metodă de informare a consumatorilor o reprezintă **newsletterul CSALB**, trimis către consumatorii de servicii financiare care se abonează pentru primirea acestor informații. Începând cu luna martie, CSALB a transmis 21 de newslettere;
- **Prin intermediul call-centerul**, CSALB contactează telefonic consumatorii care doresc acest lucru (în urma acordului confirmat ca urmare a campaniilor derulate în social media). Aceștia primesc informații despre procedura de soluționare alternativă a litigiilor cu băncile/IFN-urile;
- **CSALB a produs și distribuit către băncile comerciale flyere/pliante pentru simplificarea înțelegerii actului de conciliere și a modului în care cererea de negociere cu banca trebuie să fie completată;**

- În primele 9 luni ale anului, **184 de procese în instanță au fost încheiate** ca urmare a rezolvării disputelor pe cale amiabilă, în cadrul CSALB (față de cele 145 de cazuri înregistrate pe tot parcursul anului 2022);
- La final de T3 2023, procedurile de negociere a consumatorilor cu băncile, intermediate de CSALB, au avut ca rezultat **beneficii înregistrate de aproximativ 2.6 milioane EUR.** Astfel, **valoarea totală a beneficiilor rezultate** (în cei peste 7 ani de activitate operațională a Centrului) **este de aproximativ 10.5 milioane EUR**;
- **Procentul de dosare încheiate cu o hotărâre** în urma negocierilor (în care părțile au acceptat soluția propusă de conciliator) este de aproximativ **93%** (pentru cererile soluționate în perioada T3 2023).
- **Sondarea opiniei publice** (sondajele de opinie realizate de CSALB în 2022 și 2023 cu Finzoom.ro, respectiv CURS) reprezintă o radiografie a unor teme de interes și de actualitate pentru publicul larg și pentru sistemul bancar și au stat la baza comunicatelor de presă și informărilor în diferite medii desfășurate de CSALB;
- Promovarea concilierii în instanțele din Argeș și continuarea demersurilor pentru popularizarea și mediatizarea soluționării alternative prin intermediul intstanțelor din alte județe ale țării.

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.