RAPORT DE ACTIVITATE
AL CSALB

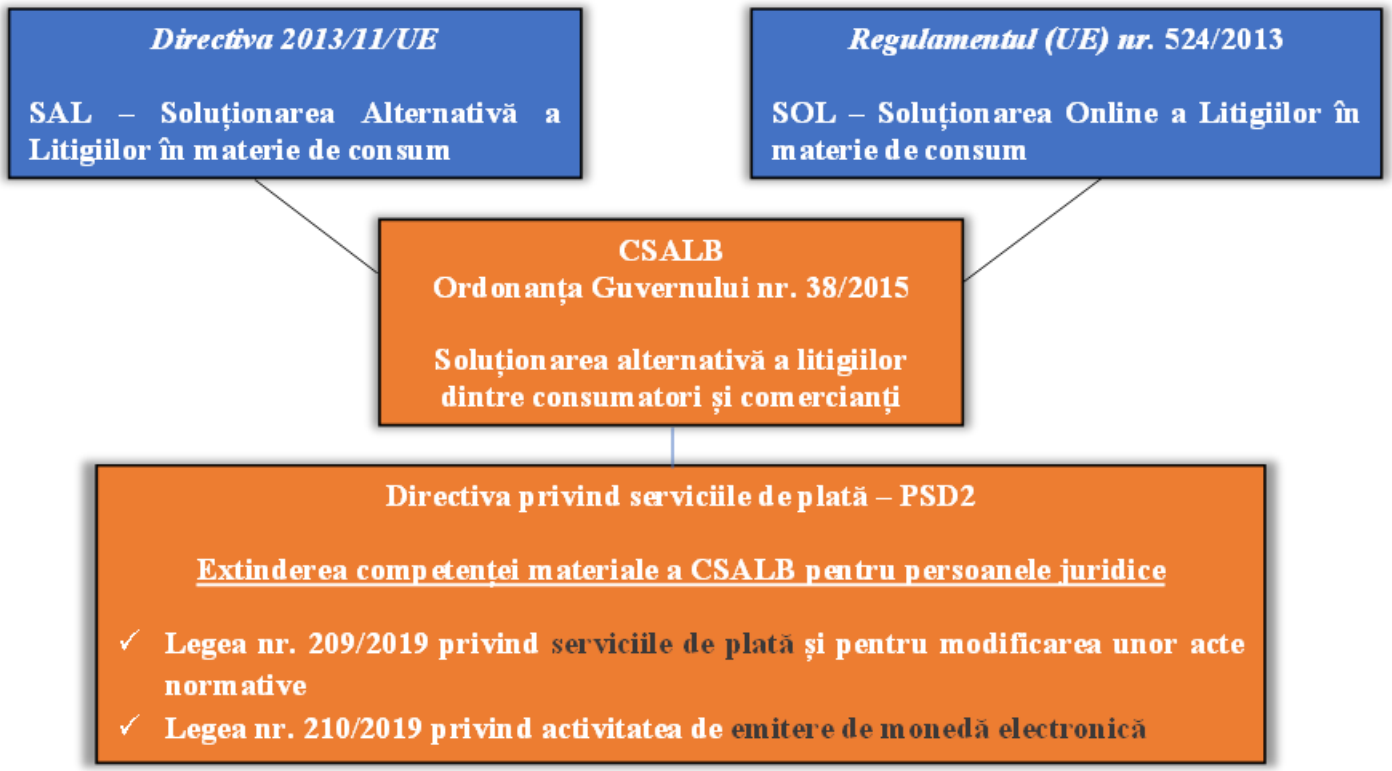
ÎN ANUL 2024

Conținut

I. Referitor la constituirea CSALB 2
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 ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.2. Activitatea de informare și educare financiară ..... **Error! Bookmark not defined.**
3. Alte activități administrative desfășurate 3
3.1. Asigurarea conformității Centrului la normele privind protecția datelor cu caracter personal . 8
3.2. Activitatea de call-center 9
III. Activitatea operațională a CSALB 9
IV. Concluzii 9
V. ANEXA 13

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 şi al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluţionarea 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

Colegiul de Coordonare asigură desfășurarea în bună regulă a activității administrative a CSALB. Membrii acestuia nu sunt implicați în activitatea operațională a Centrului (examinarea și soluționarea litigiilor fiind efectuată în mod exclusiv de către conciliatori), atribuțiile acestora vizând aprobarea și modificarea procedurilor de soluționare a litigiilor, de selecție/aprobare a conciliatorilor, a bugetului de venituri și cheltuieli etc.

Colegiul de Coordonare a desfășurat următoarea activitate (**repere majore în 2024**):

- ✓ asigurarea desfășurării în continuare a tuturor activităților (conciliere, ședințele Colegiului de Coordonare în format fizic sau via e-mail, activitatea de comunicare, prezența angajaților la sediu, întâlniri cu comercianții/colaboratorii etc.);

- ✓ 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**;
- ✓ finalizarea judecării recursului la Înalta Curte de Casație și Justiție/ÎCCJ, declarat de CSALB împotriva soluției pronunțate de către Curtea de Apel București pe fondul acțiunii în contencios administrativ (dosar nr. 6047/2/2018), acțiune inițiată în raport cu Ministerul Economiei care a fost substituit de către Ministerul Energiei pe parcursul procesului, prin efectul OUG nr. 212/28.12.2020 privind stabilirea unor măsuri la nivelul administrației publice centrale și pentru modificarea și completarea unor acte normative; acest proces a fost inițiat de CSALB în luna august 2018 și a avut ca obiect contestația împotriva Deciziei nr. 2377/DA/31.05.2018, emisă de către Ministerul Economiei, decizie prin care a fost refuzată solicitarea CSALB de a fi înscris pe lista entităților SAL din România, pentru motivul lipsei reprezentantului asociațiilor de consumatori din structura Colegiului de coordonare, motiv care nu putea fi imputat Centrului SAL Bancar sub nicio formă, acesta neavând nicio atribuție legală în sensul desemnării/nominalizării reprezentanților de către entitățile care constituie Colegiul de coordonare; Centrul nu și-a dorit sub nicio formă să rezolve această situație printr-un litigiu, dar nu i s-a lăsat nicio alternativă de rezolvare amiabilă a repetatelor solicitări de a fi înscris pe lista națională a entităților SAL; instanța de fond s-a pronunțat în data de 11.11.2022, după 4 ani și 3 luni de la data începerii procesului, în sensul respingerii acțiunii inițiate de CSALB; hotărârea motivată a Curții de Apel a fost comunicată în data de 17.10.2023, iar CSALB a promovat recurs în data de 31.10.2023; primul termen a fost programat pentru data de 26.11.2024, la ÎCCJ – Secția de Contencios Administrativ și Fiscal; recursul s-a judecat la acel termen, iar ÎCCJ a amânat pronunțarea pentru data de 10.12.2024; ÎCCJ a respins ca nefondat recursul declarat de CSALB împotriva sentinței civile de fond nr. 222/11.11.2022; se așteaptă comunicarea motivării hotărârii de către instanța de recurs/ÎCCJ; la data primirii motivării, se vor analiza demersurile care trebuie întreprinse în continuare, în sensul înregistrării CSALB pe lista națională a entităților SAL;
- ✓ aprobarea situațiilor financiare încheiate la 31.12.2023 și informare cu privire la raportul de audit pentru anul 2023;
- ✓ alegerea noului Președinte al Colegiului de Coordonare pentru un mandat de 1 an;
- ✓ aprobarea bugetului de venituri și cheltuieli al Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar pentru anul 2025 (BVC 2025).

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 prin **organizarea unei săli de educație financiară în sediul CSALB**);
- comunicarea pe canale proprii: Site, Newsletter, outbound call-center CSALB, Facebook, Linkedin (pagină și profil), 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 instanțelor;
- comunicarea prin intermediul asociațiilor de consumatori.

Nr. crt.	Sinteza activității de comunicare în anul 2024	Informații utile
1.	**Rezultate obținute**	**În intervalul 1 ianuarie 2024 – 31 decembrie 2024:** ➢ **Peste 3.100 de apariții în media națională** (tv, radio, online, blogging),; ➢ **Conotația aparițiilor**: 55% pozitive / 44,5% neutre / 0,5% negative; ➢ **Reach** (potențialul de expunere a publicului la mesajele comunicate, calculat în funcție de audiențele măsurate): **16,2 milioane persoane** (o persoană poate fi expusă unui mesaj din mai multe surse); ➢ **Site csalb.ro: 37.000 de utilizatori unici (+20% vs. 2023), care au accesat peste 56.700 de pagini.** Cele mai multe accesări au venit din București, Cluj, Timișoara și Iași, iar **media de vârstă de unde au venit cele mai multe accesări este 45-54 ani (55,5% femei);** ➢ **Cele mai accesate pagini** sunt cele care au legătură cu aplicația de completare a cererii sau trimit utilizatorii către aplicație: Homepage 25k vizualizări / Proceduri pers. fizice 9,2 k / 4 moduri de completare a cererii 7,7k / Formulare 5,1k; ➢ **Traficul organic și cel direct reprezintă peste 90%** din totalul traficului pe site, fapt care demonstrează notorietatea și capitalul de imagine pozitivă pe care le deține Centrul; ➢ **Chat**-ul de pe site, creat în luna februarie 2020 și operat de call-centerul CSALB a înregistrat 342 utilizatori în 2024; ➢ În 2024 au fost produse **peste 110 de video-uri** noi, promovate pe site-ul CSALB (**în noua secțiune de educație financiară**), pe paginile și canalul de Youtube, Facebook, Instagram, Linkedin, Tik-Tok, în campaniile tv, în presa online și campanii media cu presa locală; ➢ În 2024 au fost redactate și transmise **18 comunicate de presă și 17 newslettere**; ➢ Toate canalele de social media ale CSALB sunt **updatate zilnic**, în colaborare cu agenția de Social Media Marketiu, selectată de CSALB în urma unui pitch organizat în luna august 2022.
2.	**Conferințe/participări la evenimente**	➢ *Conferință de presă CSALB – Raportul pe anul 2023*, au participat peste 30 de jurnaliști în format fizic, București, 6 februarie; ➢ Conferința *Banking la genul feminin*, Banking News, 5 martie, București;

		➢ Conferința *Previziuni pentru următorii 10 ani în comportamentul consumatorilor*, iSense Solutions, 6 martie, București; ➢ Conferința *Perspectivele macroeconomice şi fiscale ale României pe 2024*, Profit.ro, 7 martie, București; ➢ Conferința organizată de CSALB și INM *"Protecția consumatorilor: cum alegem între soluționarea alternativă a litigiilor și procedurile judiciare?"*, Institutul Național al Magistraturii, 14 Mai, București; ➢ Cea de a 17-a ediție a Conferinței Internaționale *„Perspectives of Banking and Financial Law*", Academia de Studii Economice, 17 Mai, București; ➢ Conferința *Piața Financiar-bancară 2024,* Ziarul Bursa, 21 Mai, București; ➢ Gala Aniversară *Juridice.ro la 20 de ani* și Premiul pentru *Contribuția CSALB în banking*, 23 Mai, București; ➢ Gala Ziarului Pozitiv și Club Antreprenor și premiul pentru *Contribuția la educația financiară și rolul vital în armonia socială, realizat prin creșterea încrederii dintre consumatori și bănci,* 30 mai, București; ➢ Gala Lady Lawer, premiul acordat Alinei Radu, conciliator CSALB, pentru *Excelență în concilierea relației consumatori-bănci*, Universul Juridic, 11 iunie, București; ➢ A 17-a ediție a Galei Bancheri de Top, premiul acordat conciliatorului CSALB Alexandru Ambrozie pentru *Performanțe obținute în concilierea relației consumatori-bănci, în perioada 2023-2024*, Finmedia, 20 iunie, București; ➢ Întâlnire de lucru cu delegația Asociației Băncilor din Republica Moldova, 6 august, București; ➢ Dezbateri Juridice.ro: *Obligația creditorului de renegociere a creditului (Ordonanța 15/2024)*, 9 septembrie, dezbatere online; ➢ Conferința *iSense Consumer Pulse 2024: Innovations and Insights, 19 septembrie*, București; ➢ Conferința *Tendințe AI în justiție, organizată de mai multe* case de avocatură, 8 octombrie, București; ➢ Conferința *Concurența în sectoare cheie*, Consiliul Concurenței, 30 octombrie, București; ➢ Conferința *Educația financiară: Marotă sau punte de legătură între clienți și bănci* și premiul pentru *Promovarea educației financiare,* acordat de Banking News, 31 octombrie, București; ➢ Conferința *STEP INTO THE SPOTLIGHT: Unde Brandurile și Influencerii Creează Viitorul Împreună,* iSense Solutions, 14 noiembrie, București; ➢ Gala Ziarul Pozitiv, 14 noiembrie, București; ➢ Gala Ziarul BURSA, 19 noiembrie, București; ➢ Forumul de Drept Bancar - *Drept, economie si tehnologie pe piața bancara din România*, Universul juridic, 28 noiembrie, București. ➢ Premiul pentru *Conciliere și Educație financiară,* Piața Financiară, 12 decembrie, București.

3.	**Activități ale departamentului PR al CSALB**	➢ Redactare și implementare strategie de comunicare; ➢ Realizarea campaniilor și proiectelor de comunicare, realizarea de podcasturi și participarea în moderarea acestora; ➢ Intermediere prin PR a participărilor în emisiuni tv, radio, articole din presa scrisă și online, în interviuri individuale și în conferințe/evenimente publice; ➢ Redactarea și transmitere comunicatelor de presă și, ulterior, a rapoartelor de monitorizare către Colegiul de Coordonare al CSALB; ➢ Pregătire, implementare și supervizare a campaniilor media și proiectelor de media buying; coordonare și realizare, advertoriale media; intermedierea parteneriatelor media; ➢ Coordonarea furnizorilor externi pentru diferite campanii de comunicare (fotografi, cameramani, editori de montaj, DTP, tipografie, agenții, organizatori de evenimente etc.); ➢ Redactarea prezentărilor PPT, rapoarte de activitate, mesaje transmise către public, articole din parteneriate media; ➢ Activitate de creație și producție: realizarea de materiale foto, video și text, supervizarea și editarea postărilor în Social Media; ➢ Refacere și update: pliante, mape, infografii, logo, roll-ups, postere, visuals, bannere, slogan, materiale promoționale etc; ➢ Coordonare activitate site (în limba română și engleză), a secțiunii de Educație Financiară din site, canal de Youtube, Linkedin (pagina și profil), Facebook, Instagram, Tik-Tok: actualizare și update conținut site, postări și atragere de followers pe rețelele de socializare; ➢ Project management, creație și implementare secțiune de Educație Financiară de pe site-ul csalb.ro; ➢ Supervizare, producție și transmitere conținut newsletter; ➢ Supervizare chat online, call center, menținere dialog mail Facebook și Linkedin, cu consumatorii; ➢ Coordonarea activității agenției de social media Marketiu; ➢ Coordonarea activității agenției de monitorizare a presei MediaTrust; ➢ Coordonarea activității site-ului csalb.ro și implicarea în îmbunătățirea accesului și funcționării aplicației IT cu scopul îmbunătățirii experienței pe care o are consumatorul în aplicație; ➢ Comunicarea cu responsabilii PR ai băncilor comerciale, IFN-urilor, conciliatorii CSALB și reprezentanții asociațiilor de consumatori (pentru organizarea diferitelor evenimente, apariții în media și acțiuni de comunicare).
4.	**Activități ale agenției de social media Marketiu**	➢ Agenția Marketiu a preluat în septembrie 2022 administrarea contentului și postărilor CSALB dedicate social media; ➢ Segmentare audiență și strategie comunicare per fiecare canal; ➢ Strategie producere și promovare conținut (content pillars, mix-ul de subiecte abordate); ➢ Strategie de postare per canal & instrucțiuni pentru producție conținut; ➢ Creare cont TikTok & optimizare profil;

		➢ Creare pagină Linkedin (profilul de Linkedin exista); **Facebook:** ➢ **Total useri atinși**: 1.052.70; ➢ **Postări** publicate: 292 (24 postări/lună). **Youtube:** ➢ **Vizualizări**: 229.000; ➢ **Durata medie a vizionării** (video clasic + shorts): 10:15 minute; ➢ **Videoclipuri** clasice, durata medie de vizionare: 11:08 minute; ➢ **Video clasice** postate: 26; ➢ **Youtube Shorts** postate: 105.
5.	**Site CSALB**	Site-ului i s-au adăugat o serie de modificări/optimizări funcționale în anul 2024, printre care: update design, update-ul **secțiunii de Educație Financiară** - modificarea paginilor/categoriilor din această secțiune. **Administrarea site-ului în anul 2024 include:** - Upgrade major al versiunii WordPress și al bazelor de date; - Upgrade-uri regulate ale versiunilor WordPress și ale modulelor; - Colectare de feedback de la consumatori și tracking pentru comportamentul utilizatorilor pe site; - Rapoarte Google Analytics; - Reactualizare variante site în limbile română și engleză; - Actualizarea permanentă a site-ului cu comunicate de presă, rapoarte de activitate, noutăți, anunțuri, prezentări, testimoniale, galerie foto etc. - Alinierea imaginilor în categorii de conținut, modificarea unor titluri pentru a optimiza vizibilitatea pe mobil, modificări pentru subdomeniu; - Optimizări de user experience pentru desktop și mobil; - Optimizări SEO - on page - headlines, erori raportate de Google Search Console; - Administrare server; - Creare/modificări Landing pages; - Debugging - rezolvarea diverselor erori tehnice.
6.	**Raportul CSALB referitor la activitatea operațională**	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 30.09.2024.
7.	**Registrul de evidență** a structurilor din cadrul băncilor/IFN-urilor, asociațiilor de consumatori care gestionează relația cu CSALB	Conține: - adrese de e-mail; - persoane de contact; - nr. telefon.

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;**
- Transmiterea de **newslettere lunar;**
- **Apelarea de către operatorii din call center (outbound) a consumatorilor** care au agreat să fie contactați în urma campaniilor derulate pe Facebook;
- Derularea împreună cu agenția de social media Marketiu a unei **campanii de promovare a mesajelor de educație financiară** pe canalele de Youtube, Facebook, Instagram, Linkedin, Tik-Tok;
- 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;
- Participarea în **proiecte de educație financiară** cu instituții precum Banca Națională a României, Academia de Studii Economice, organisme independente, instituții media;
- Activitate call-center, raportare, training periodic, **activitate chat pe site CSALB**, adaptare mesaje;
- Organizarea de/participarea la conferințe, seminare, webinare etc. (fizic și online);
- Educație financiară prin intermediul **conciliatorilor CSALB**: apariții în presă, în materiale de promovare ale Centrului, în comunicate de presă, participare la conferințe și întâlniri;
- Producții video (distribuite în media și pe canalele proprii ale CSALB) în care **jurnaliști**, **top managementul băncilor comerciale, reprezentanți ai BNR, ARB, conciliatori și reprezentanți CSALB, experți în educație financiară și planificare financiară,** sfătuiesc consumatorii pe teme de educație financiară și administrarea relației cu băncile și cu finanțele personale;
- **Informarea prin intermediul băncilor comerciale**:
  - ✓ comunicate de presă cu implicarea instituțiilor financiar-bancare;
  - ✓ participarea în interviuri și producții video a reprezentanților băncilor;
- **Informarea prin intermediul instanțelor**:
  - ✓ Comunicate de presă cu implicarea președinților de instanțe și a judecătorilor;
  - ✓ Transmiterea și distribuirea pliantelor informative CSALB în instanțele de judecată;
  - ✓ **Organizarea de conferințe dedicate judecătorilor, împreună cu Institutul Național al Magistraturii**.

3. Alte activități administrative desfășurate

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

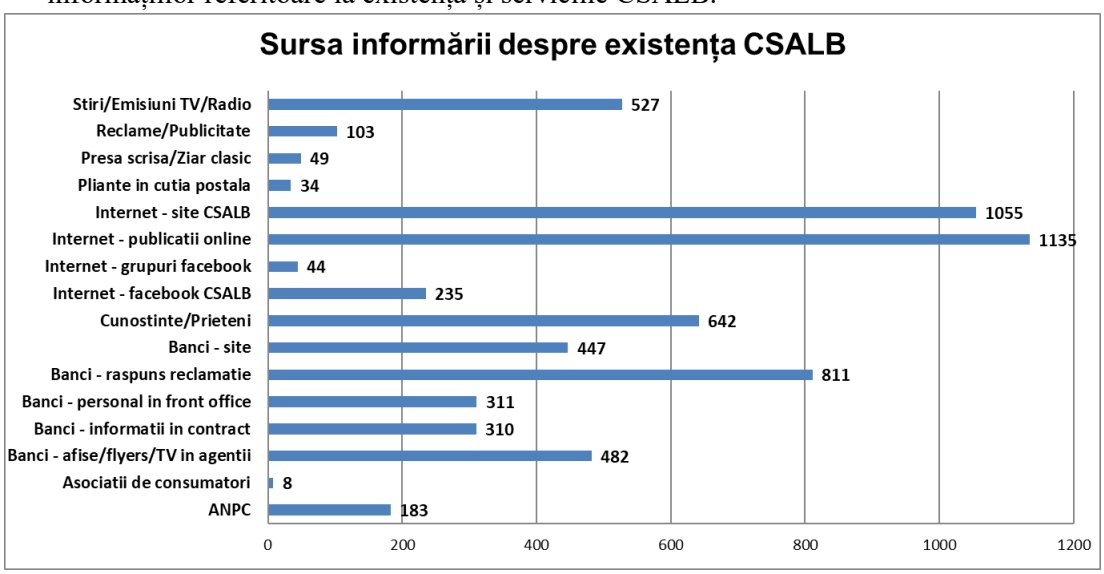
CSALB a implementat numeroase măsuri tehnice și organizatorice de protecție a persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal (măsurile au fost actualizate și suplimentate în anul 2018, odată cu intrarea în vigoare a Regulamentului nr. 679/2016). Se urmărește, astfel, 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, **Veeam Agent –** Back-up date electronice);
- ➢ **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 cerințele de lucru în sistem de telemuncă;
- ➢ au fost elaborate proceduri de lucru care vizează partea de protecție a datelor atât pentru activitatea operațională a CSALB – Secretariatul de Procedură, cât și pentru activitatea administrativă – secretariat, contabilitate & HR, comunicare & PR;

- se urmărește în mod constant respectarea procedurilor în vigoare;
- se actualizează contractele de produse și servicii pentru asigurarea unui nivel optim de securitate (licențe securitate, licențe back-up etc.)

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.



Sursa: răspunsuri oferite de consumatorii care apelează call-centerul CSALB la 021 9414

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 2024 fiind mai mare față de cel din anul 2023 (**3.568 cereri în comparație cu un total de 2.932 cereri în anul 2023,** media săptămânală este mai mare în 2024, cu **69 de cereri/săptămână** vs. 56 cereri/săptămână în anul 2023).

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 pe care o traversăm în ultimii 5 ani (2020 – 2024) și care se prefigurează și pentru anul 2025.

În acest context, constatările rezultate din primii 9 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** (în perioada 2021 – 2024 **au fost soluționate cu ajutorul conciliatorilor CSALB 669 de cazuri/dosare aflate în instanțele de judecată**, din inițiativa fie a băncilor, fie a consumatorilor implicați în aceste procese);
- 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;
- CSALB a dovedit o adaptabilitate deosebită a activității sale la condițiile muncii în online, de la distanță, astfel: **peste 90% 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 întreaga perioadă în care Centrul a intermediat și continuă să intermedieze fără întrerupere relația consumatorilor cu comercianții;
- este necesar sprijinul autorității competente (în prezent aceasta este Ministerul Energiei) pentru realizarea unei colaborări transfrontaliere și înregistrarea CSALB pe platforma europeană online (ODR – Online Dispute Resolution) și la FIN-NET.

În anul 2024, CSALB a transmis 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 esență, se urmărește scăderea și menținerea continuă a numărului/ponderii cererilor clasate sub nivelul de 10%.

O pondere importantă între cererile clasate sunt cele respinse din motive obiective. La 31.12.2024, erau înregistrate un număr de 935 **cereri de ștergere a înregistrărilor din BC** (377 în raport cu băncile + 558 în raport cu IFN-urile), numărul acestui tip de cereri înregistrat în aceeași perioadă a anului 2023 **fiind de 1.234.** 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. **Cererile de radiere a înregistrărilor din Biroul de Credit (BC) au cunoscut o evoluție descrescătoare față de cea a anului trecut.**

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 prevadă limite valorice diferite/superioare față de cele din ofertele comerciale pe care băncile respective 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).

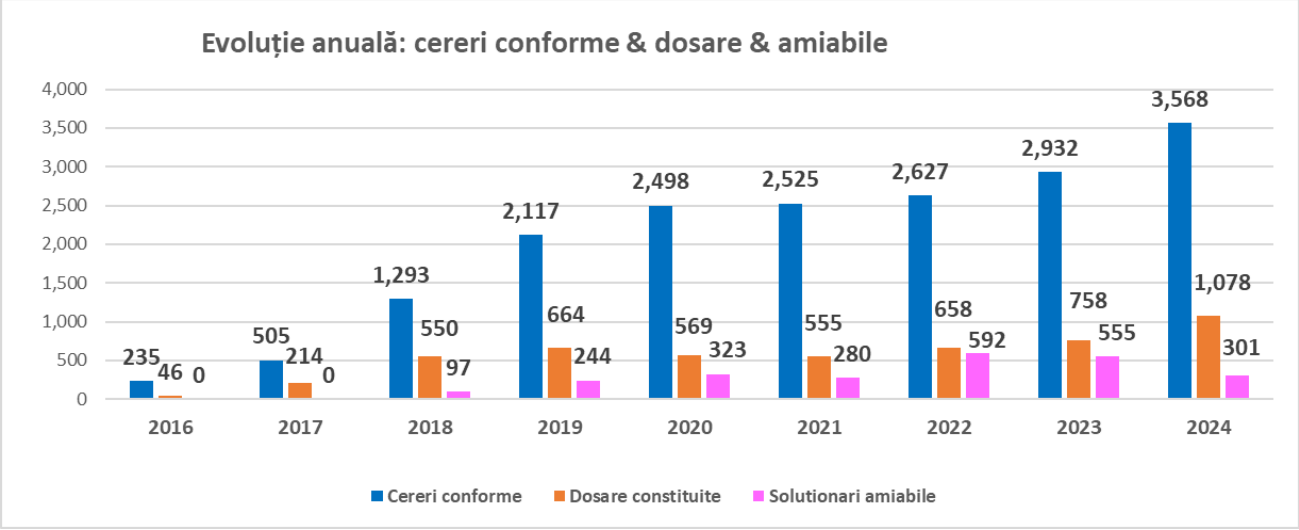
4. Se recomandă băncilor să ia în calcul, de la bun început, rezolvarea amiabilă a spețelor de complexitate redusă care, în situația unui refuz transmis către consumator, ar ajunge în atenția CSALB.

5. Luând în considerare faptul că s-au împlinit cinci ani de la extinderea competențelor CSALB în raport cu persoanele juridice, se recomandă băncilor acceptarea unor spețe care implică și acest tip de clienți. În anul 2024, din 6 cereri conforme primite de la persoane juridice, 5 au fost soluționate cu emiterea unei Hotărâri, iar una a fost clasată de comerciant din motive obiective.

Concluzii finale

✓ CSALB a demonstrat, de-a lungul celor aproape 9 ani de activitate operațională, 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;

✓ Se constată posibilitatea înțelegerii și a creșterii încrederii reciproce a părților, acest fapt semnificând printre cele mai importante câștiguri pe care procedurile SAL le-au adus de-a lungul anilor, iar rezultatele statistice întăresc această idee: de la începutul activității și până la finalul anului 2024, **4.237** de cazuri s-au încheiat cu împăcarea părților, mijlocită de unul dintre conciliatorii CSALB. La acest reper statistic se adaugă **2.392** de soluționări amiabile între părți, după ce consumatorul a sesizat Centrul SAL Bancar;



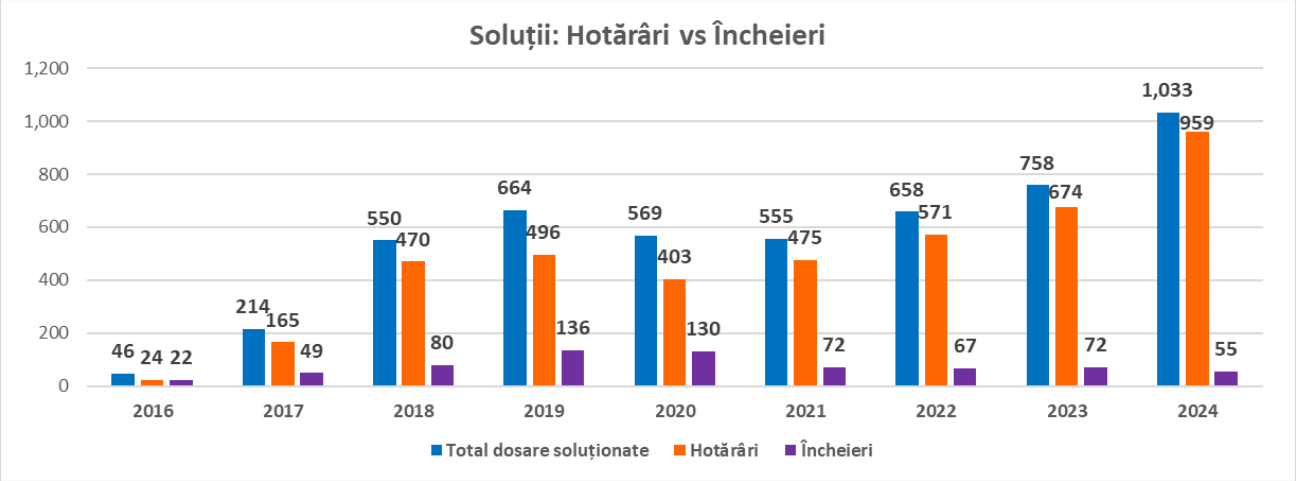
- ✓ **Concilierea intermediată de CSALB trebuie să devină prima opțiune a unui consumator** atunci când are de rezolvat o problemă în raport cu comercianții din sistemul financiar-bancar, în detrimentul acțiunilor promovate în instanțele de judecată ori al altor metode contencioase de rezolvare;

- ✓ **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;

- ✓ La sfârșitul anului 2024 erau închise **167 procese în instanță**, pentru că părțile au dorit și au reușit să găsească o soluție amiabilă în cadrul CSALB. În perioada 2021 –2024 au fost soluționate cu ajutorul conciliatorilor CSALB **669 de cazuri/dosare aflate în instanțele de judecată**, din inițiativa fie a băncilor, fie a consumatorilor implicați în aceste procese. CSALB continuă demersurile pentru popularizarea și mediatizarea soluționării alternative prin intermediul instanțelor din alte județe ale țării;

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 31.12.2024

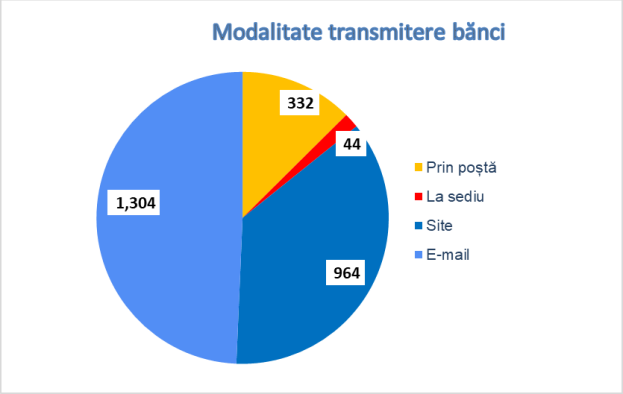
Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar a demarat activitatea operațională de soluționare alternativă a litigiilor în data de 01.03.2016.

În cursul anului 2024 au fost înregistrate **3.740 solicitări scrise și 2.251 de apeluri telefonice** adresate de către consumatori, **3.568 dintre solicitările scrise au fost cereri conforme** și 172 cereri neconforme. Distribuirea 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 3.568 cereri conforme): 2.644 cereri conforme în raport cu băncile (pentru consumatori/persoane fizice și pentru persoane juridice) + 924 cereri conforme în raport cu IFN-urile.

Pentru Bănci:
Persoane Fizice:

- 964 **au fost înregistrate online pe site-ul CSALB;**
- 1.298 **au fost transmise via e-mail;**
- 44 au fost aduse și înregistrate de consumatori la sediul CSALB;
- 332 au fost trimise prin poștă.

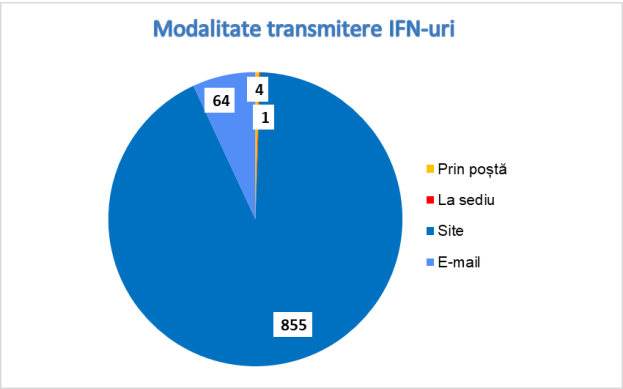


Persoane Juridice:

- 6 solicitări primite pe e-mail.

Pentru IFN-uri:

- 855 **au fost înregistrate online pe site-ul CSALB;**
- 64 **au fost transmise via e-mail;**
- 1 a fost adusă și înregistrată la sediul CSALB;
- 4 solicitare a fost trimisă prin poștă.



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 pe canale bancare.

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.

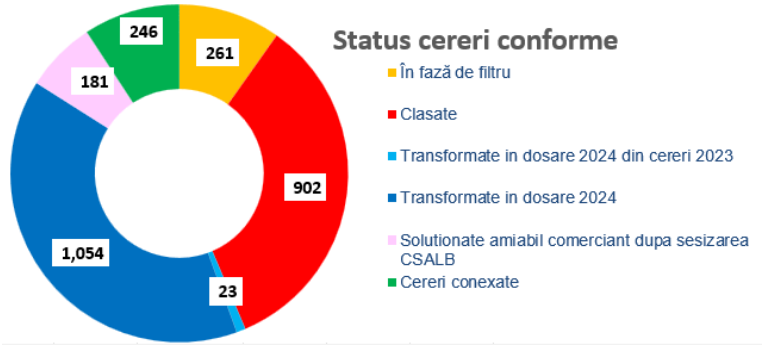
- **Motive ce țin de consumatori:**
  - alegerea unui comerciant care nu are activitatea reglementată de BNR;
  - alegerea unui comerciant cu care nu se află în raporturi contractuale;
  - nu s-au oferit informațiile/documentele necesare pentru soluționarea cererii;
  - consumatorul nu răspunde în termen 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).

Clasificarea celor 3.568 de cereri conforme:

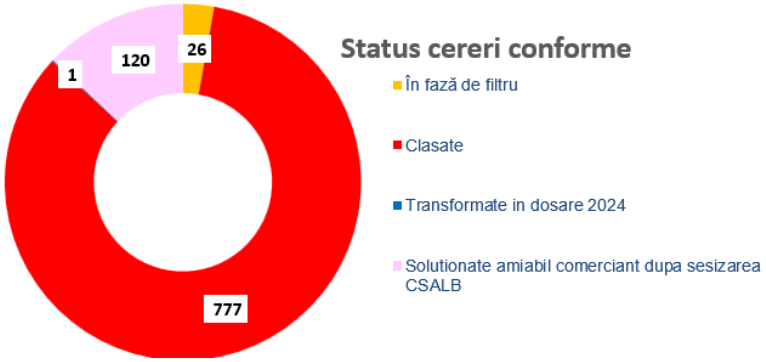
Pentru bănci (din 2.644 cereri conforme înregistrate):

- 1.054 transformate în dosare (23 dosare provenite din cereri înregistrate la finalul anului 2023);
- 261 în faza de filtru;
- 181 soluționate amiabil ca urmare a sesizării CSALB;
- 246 cereri conexate;
- 902 clasate.



Pentru IFN (din 924 cereri conforme înregistrate):

- 1 transformat în dosar;
- 26 în faza de filtru;
- 120 soluționate amiabil ca urmare a sesizării CSALB;
- 777 clasate.



La finalul anului 2024, procedurile de negociere a consumatorilor cu băncile, intermediate de CSALB, au avut ca rezultat beneficii înregistrate de aproximativ **3.003 milioane EUR**. Astfel, valoarea totală a beneficiilor rezultate (în cei aproape 9 ani de activitate operațională a Centrului) este de aproximativ **14.325 milioane EUR.**

Pe SITE-ul 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:
  - Procedura SAL finalizată cu propunerea unei soluții;
  - Procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții;
  - Procedura SAL finalizată cu propunerea unei soluții pentru Persoane Juridice;
  - 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 31.12.2024

Liviu FENOGHEN
Director