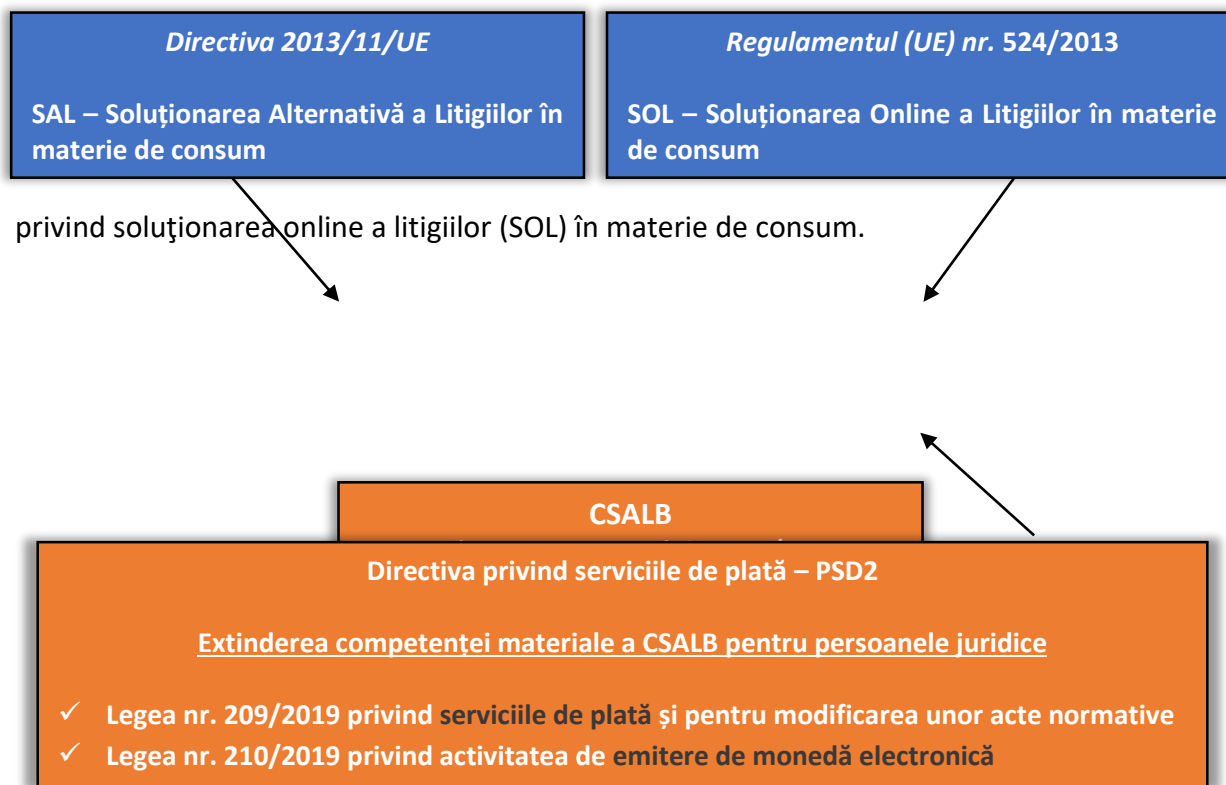


RAPORT CSALB
01.03.2016 – 31.10.2022

I. Informații generale referitoare la Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar

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



2. Activitatea CSALB se desfășoară pe următoarele coordonate:

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

CSALB a demarat activitatea operațională de soluționare alternativă a litigiilor în data de **01.03.2016**, când s-a înregistrat prima cerere de la un consumator.

II. Tipologii de cereri primite de la consumatori

Problemele care duc la litigii între consumatori și comercianți (bănci comerciale și instituții financiare nebankare) sunt reflectate de solicitările formulate de consumatori și care se înscriu în următoarele tipologii:

- **Probleme generate de produsele de creditare:**

- Biroul de Credit (radierea înregistrărilor din BC);
- Restituiri de sume (comisioane, dobânzi);
- Trecerea de la indicele ROBOR la IRCC;
- Diminuare sold credit/datorie/rată ori anulare restanță;
- Reșalonări/refinanțări/rescadențări;
- Renegociere/reechilibrare contract (inclusiv pentru motive de impreviziune);
- Găsirea unei soluții pentru rezolvarea problemelor (în general);
- Găsirea unei soluții pentru rezolvarea problemelor generate de pandemie;
- Conversie monedă acordare credit;
- Probleme cu polițele de asigurare (bancassurance);
- Recalculare dobânzi;
- Angajament de plată;
- Declararea scadenței anticipate;
- Eliminarea anumitor clauze.

- **Probleme de natură operațională:**

- Funcționarea bancomatelor (inclusiv restituiri de sume);
- Transferuri 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);
- Curs valutar și dobânzi aplicate în cazul utilizării cardului în străinătate;
- Transferuri interbancare.

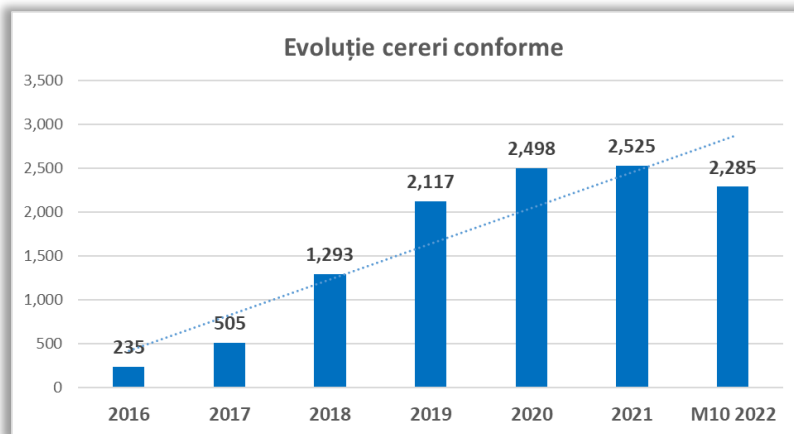
- **Probleme referitoare la alte tipuri de activități:**

- Executarea silită (suspendări/sistări);
- Solicitări pentru eliberarea unor documente (grafice rambursare, extrase etc.);

- Restituiri de sume poprite;
- Radierea ipotecii;
- Fraudă bancară.

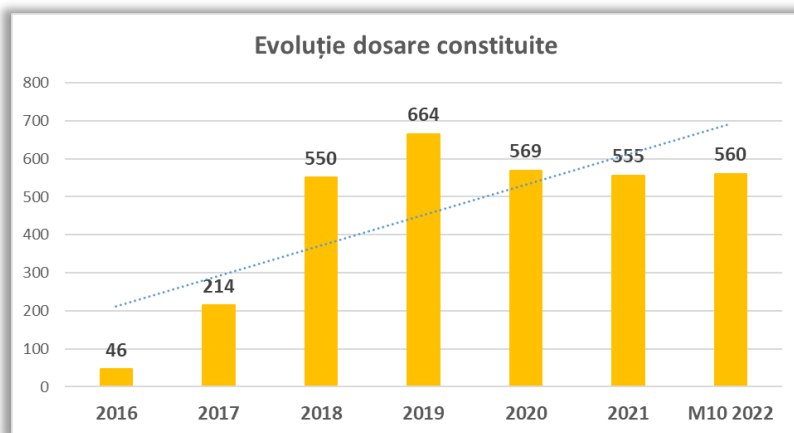
III. Evoluția activității operaționale în perioada 01.03.2016 – 31.10.2022

Evoluția activității CSALB la nivel operațional pe parcursul întregii perioade de activitate (01.03.2016 – 31.10.2022) este redată în graficele atașate/prezentate în continuare.



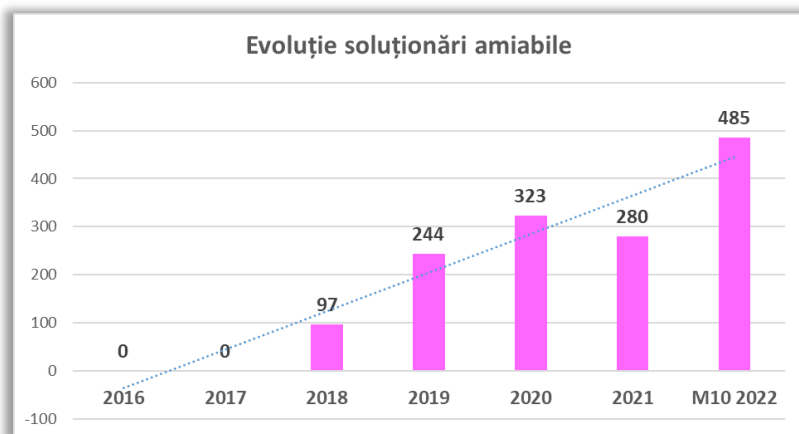
Datele statistice indică o creștere constantă a numărului de cereri formulate de consumatori și adresate CSALB de la începutul activității operaționale (1 martie 2016). Această creștere reflectă și nivelul de conștientizare a oamenilor cu privire la existența CSALB și a soluționării prin negociere a disputelor pe care le întâmpină în cadrul relației cu comerțanții.

De la începutul activității CSALB au fost înregistrate aproximativ 11.500 cereri.

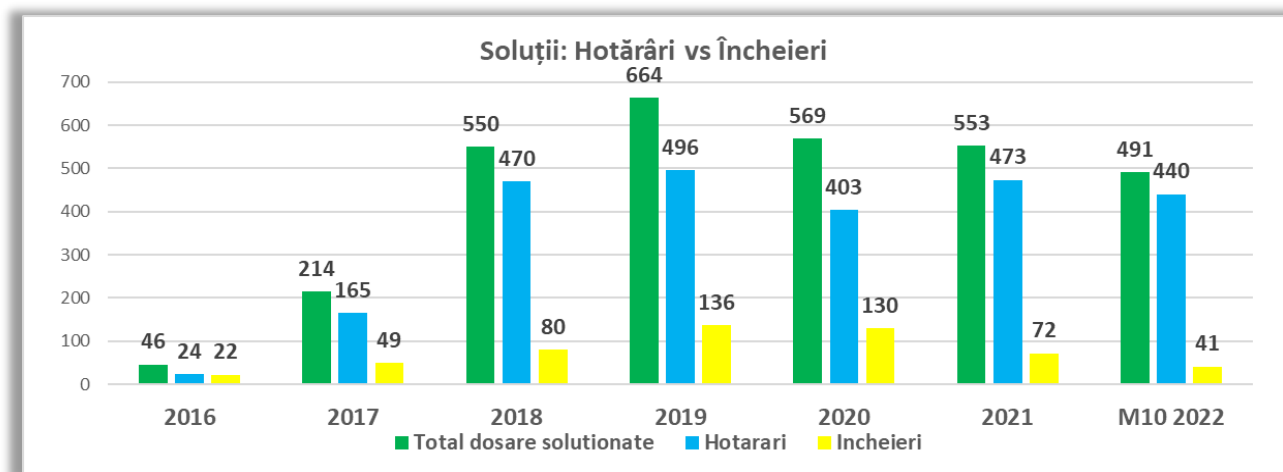


Disponibilitatea băncilor de a accepta intrarea în procedura de conciliere este reflectată de creșterea numărului de dosare de-a lungul timpului, în special după primii doi ani de funcționare a CSALB.

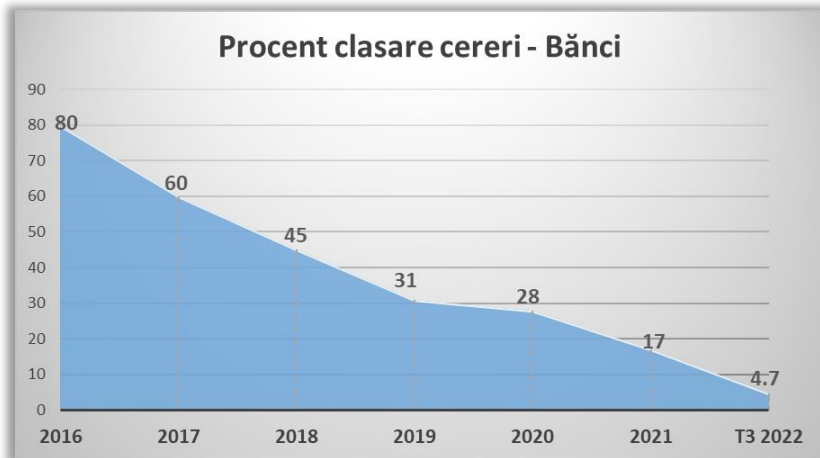
De la începutul activității, prin intermediul CSALB s-au constituit și au fost negociate aproximativ 3.150 dosare.



Și prin soluționarea amiabilă directă între părți (după sesizarea CSALB), este încurajată deschiderea consumatorilor față de formarea unei relații cu banca bazată pe încredere, problemele semnalate de către consumatori fiind înțelese de bancă atunci când sunt obiective/justificate și rezonabile. În acest sens, în ultimii ani se observă disponibilitatea mai mare a comercianților de a soluționa direct cererile consumatorilor venite la CSALB, fără a mai intra în procedura de conciliere, mai ales în cazurile cu o complexitate redusă.



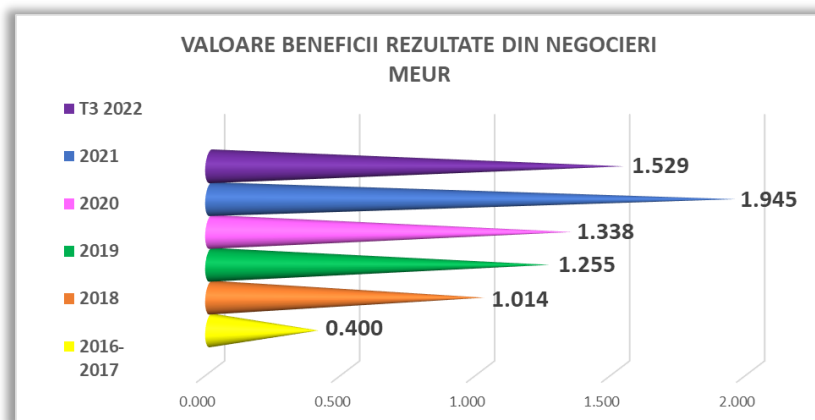
Evoluția raportului dintre numărul de **hotărâri** (soluții acceptate de ambele părți) și numărul **încheierilor** (cazurile în care părțile nu reușesc să agreeze o soluție) denotă capacitatea ambelor părți de a ajunge la un rezultat echilibrat prin compromis/negociere și creșterea încrederii reciproce între părți. Acest fapt reprezintă unul dintre cele mai importante câștiguri/avantaje pe care procedurile SAL le-au adus de-a lungul anilor, iar datele statistice întăresc această idee: de la începutul activității, sunt **aproximativ 2.500 de cazuri** care s-au încheiat cu împăcarea părților, mijlocită de unul dintre conciliatorii CSALB. În același timp, **numărul încheierilor este în continuă scădere** în ultimii patru ani, lucru care reflectă **perfecționarea mecanismelor de conciliere și flexibilitatea** de care dau dovadă atât consumatorii, cât și comercianții.



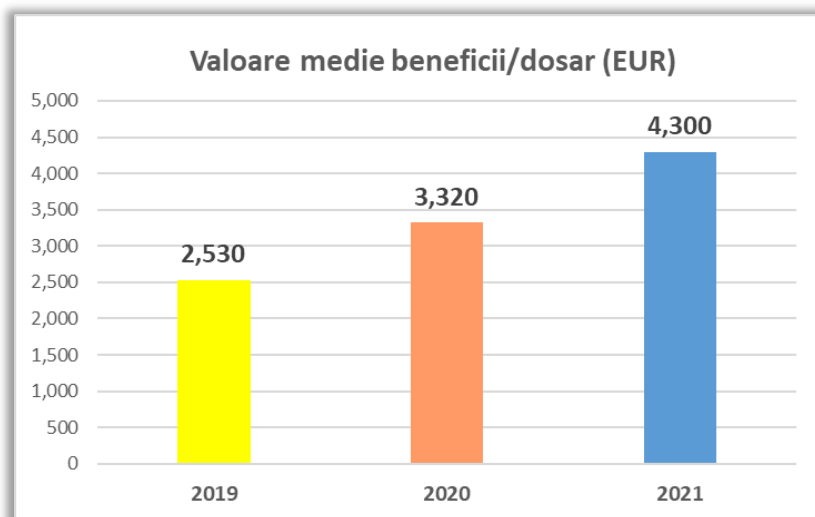
Cererile respinse de bănci din motive nejustificate au ajuns în 2021 la cel mai mic nivel de la înființarea CSALB și anume 17%, iar la sfârșitul T3 al anului 2022 la **4.7%**.

Unele bănci au procentul de clasare a cererilor sub **10% sau chiar sub 5%**.

În urma solicitărilor făcute de CSALB către bănci, pentru unele cereri inițial refuzate băncile și-au reconsiderat opinia și au acceptat cererile spre negociere.



La final de T3 2022, procedurile de negociere a consumatorilor cu băncile, intermediare de CSALB, au avut ca rezultat **beneficii înregistrate de peste 1,5 milioane EUR** (aproximativ 80% din valoarea totală a beneficiilor rezultate din negocierile purtate în anul 2021). Astfel, **valoarea totală a beneficiilor rezultate în cei peste 6 ani de activitate operațională a Centrului este de 7,5 milioane EUR.**



Valoarea medie a beneficiilor obținute de consumatori în 2021 în urma negocierilor purtate cu banca este **cu 70% mai mare decât în 2019, anul premergător pandemiei.**

IV. Concluzii

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

- CSALB a demonstrat, de-a lungul celor peste 7 ani de activitate, faptul că această nouă paradigmă – o modalitate alternativă de soluționare a diferendelor – este cea mai avantajoasă pentru consumatori și pentru comercianți deopotrivă. Posibilitatea implicării ambelor părți în

schimbarea anumitor caracteristici ale unui cadru contractual semnifică formarea, la nivel social, a unei imagini diferite cu privire la contractele/serviciile bancare.

➤ Flexibilitatea și înțelegerea de care dau dovadă comercianții atunci când problemele semnalate de consumatori sunt obiective/justificate și rezonabile, precum și perfecționarea mecanismelor de conciliere pot conduce la o creștere constantă și semnificativă a numărului de cereri soluționate cu aportul tuturor părților.

➤ Este necesară continuarea activităților de promovare care au ca scop creșterea nivelului de informare la nivelul consumatorilor, în special cu sprijinul comercianților, cu privire la avantajele accesării serviciilor CSALB, în așa fel încât pentru ambele părți să devină prima opțiune negocierea, compromisul, evitând calea contencioasă a instanțelor de judecată. Scopul final urmărit trebuie să fie creșterea încrederii consumatorilor în sistemul financiar-bancar.