



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

EVOLUȚII ÎN ACTIVITATEA CSALB MAI 2018

CINE SUNTEM

Entitate independenta, apolitica, non-profit, de interes public

Infiintat printr-o Ordonanta de Guvern
(OG nr.38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti)

Constituit ca urmare a transpunerii la nivel national a unei directive europene
(Directiva 2013/11/UE privind solutionarea alternativa a litigiilor in materie de consum)

Administreaza infrastructura necesara solutionarii alternative a litigiilor dintre consumatori si institutiile financiar-bancare si nebancare, in mod echilibrat, rezonabil, rapid si in afara instantei, prin colaborare cu experti in domeniul financiar-bancar (conciliatori) care, in functie de procedura aleasa de parti, pot propune/identifica o solutie de rezolvare a litigiului.

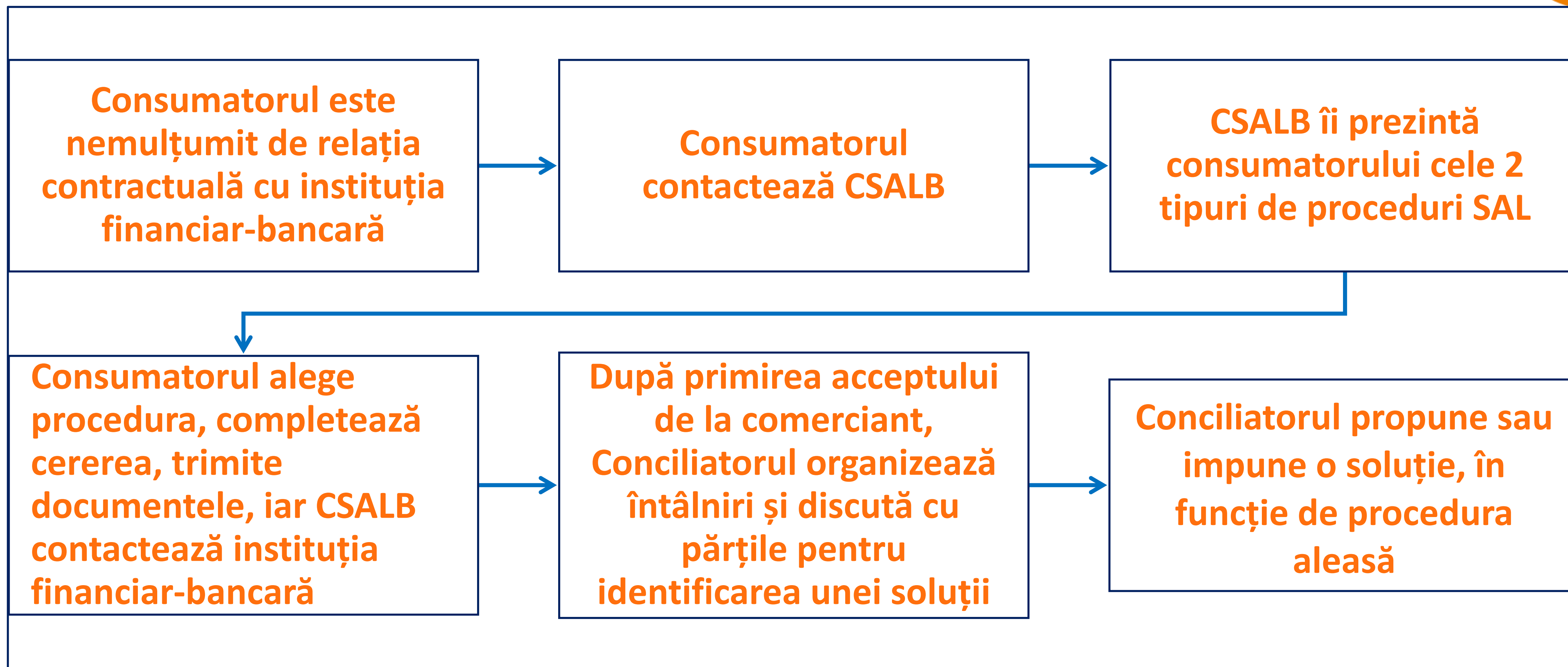
CE FACE CSALB

- ❑ CSALB organizează 2 tipuri de proceduri de soluționare alternativă a litigiilor:
 - Procedura prin care Conciliatorul **PROPUNE O SOLUȚIE, pe care părțile o pot accepta sau nu**. Soluția propusă poate fi acceptată în 15 zile. Dacă este acceptată și nu este contestată în 15 zile, devine executorie. Părțile se pot retrage oricând din procedură.
 - Procedura prin care Arbitrul pronunță o **SOLUȚIE OBLIGATORIE**.
- ❑ Aceste proceduri sunt facultative, voluntare, separate de procedurile din instanțele de judecată și gratuite pentru consumator.
- ❑ Indiferent de procedura aleasă de consumator, declanșarea procedurii este condiționată de acceptul comerciantului.
- ❑ Examinarea și soluționarea litigiilor se realizează exclusiv de către persoanele înscrise pe Lista Conciliatorilor CSALB.
- ❑ Soluționarea diferendelor se face pe baza principiilor de echitate a raporturilor dintre părți.

CE NE DORIM

- ❑ Consumatori multumiti care sa isi duca la bun sfarsit contractele de credit sau alte servicii pe care le-au accesat de-a lungul timpului
- ❑ Evitarea solutionarii litigiilor in cadrul instantelor de judecata
- ❑ Recastigarea increderii consumatorilor în raport cu bancile si IFN-urile ai caror clienti sunt
- ❑ Schimbarea mentalitatii consumatorilor in ceea ce priveste solutionarea litigiilor, prin metode alternative, pe cale amiabila
- ❑ Comercianți scutiți de stresul soluționării litigiilor prin intermediul instanțelor de judecată sau de reclamațiile formulate la ANPC

CARE SUNT PAȘII

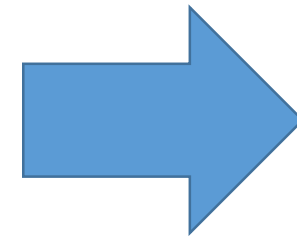


PARTENERII SOLUȚIONĂRII ALTERNATIVE A LITIGIILOR

CSALB – platforma de soluționare amiabilă a litigiilor dintre consumatori și comercianți prin cele două proceduri SAL: cu soluție PROPUȘĂ ⇔ CONCILIERE și cu soluție IMPUSĂ ⇔ ARBITRAJ.

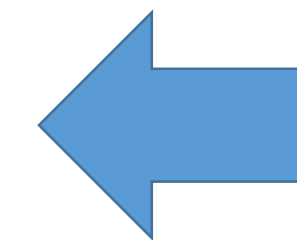
☐ Consumatorii care au contracte de:

- ✓ Credit
- ✓ Depozit
- ✓ Cont curent cu/fără card
- ✓ Card de credit
- ✓ Descoperit de cont
- ✓ Schimb valutar
- ✓ Certificate de depozit
- ✓ Leasing



☐ Conciliatorii:

- ✓ Experți în domeniile juridic și financiar, cu bună reputație, imparțiali și independenți.
- ✓ Examinează și soluționează amiabil litigiile.
- ✓ Oferă o soluție echitabilă pentru ca ambele părți să-și poată continua relația contractuală.



☐ Comercianții:

- ✓ Bănci comerciale
- ✓ IFN
- ✓ Case de credit
- ✓ Case de ajutor reciproc
- ✓ Case de amanet



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

CELE MAI FRECVENTE SOLICITARI

- ☐ returnarea comisionului de administrare, a comisionului de monitorizare ori a altor categorii de comisioane care – in perceptia consumatorilor – au fost retinute in mod nejustificat;
- ☐ rescadentarea creditului;
- ☐ diminuarea ratei lunare, in situatiile in care consumatorul apreciaza ca ratele lunare au fost marite de comerciant in mod abuziv;
- ☐ restituirea sumei ce a rezultat din marirea marjei dobanzilor in mod excesiv, in acceptiunea consumatorilor;
- ☐ reducerea marjei dobanzii si inghetarea cursului valutar la data incheierii contractului de credit (in CHF);
- ☐ declararea creditului ca fiind scadent anticipat, fara respectarea conditiilor contractuale;
- ☐ calcularea si plata ratelor in lei, la cursul de schimb valutar de la data incheierii contractului;
- ☐ eliminarea unor clauze calificate de catre consumatori ca fiind abuzive, privind aplicarea de dobanzi penalizatoare;
- ☐ radierea inregistrarilor din Biroul de Credit etc.

AVANTAJELE CONCILIERII

- ❑ Proceduri facultative și voluntare
- ❑ Evitarea instanțelor de judecată
- ❑ Evitarea reclamațiilor la ANPC
- ❑ Proceduri cu costuri mici comparativ cu instanțele
- ❑ Proceduri foarte rapide
- ❑ Proceduri confidențiale
- ❑ Litigiile sunt examinate de experți în domeniu
- ❑ Restabilirea încrederii între părți



DOSARE SOLUȚIONATE

CREDIT DE NEVOI PERSONALE ÎN LEI

- Eliminare comision de administrare în valoare de 39 de lei
- Va avea dobanda fixa de 6%/an
- Reducere sold cu 1.000 de lei
- Rata scade de la 241, la 121 de lei

CREDIT DE NEVOI PERSONALE ÎN LEI

- Anulare datoriei în valoare de 25.000 lei la un credit de nevoi personale în lei și închiderea creditului
- Consumatorul urmează să achite în continuare creditul Prima Casa

CREDIT ÎN EURO

- Eliminare comision de administrare
- Scadere rata lunară de la 280 EUR la 185 EUR
- Reducere sold cu 18.500 EUR

CREDIT DE NEVOI PERSONALE EURO

- Eliminarea comisionului de risc – 50 de euro/lună
- Banca a returnat 3.200 de euro
- Creditul a fost rambursat

CREDIT NEVOI PERSONALE LEI ȘI UN DESCOPERIT DE CONT

- Stergerea debitului de 5.900 lei
- Esalonare a ratelor rămase din credit, pe 24 de luni, în valoare 663 de lei pe lună

CREDIT IPOTECAR LEI

- Scadere dobanda cu 1,25 p.p., la 3,5%/an
- Diminuarea soldului creditului cu 2.250 lei
- Eliminarea comisionului de administrare lunară în valoare de 75 lei
- Banca a refinanțat creditul cu o reducere a perioadei de rambursare cu 1 an

COMASARE A DOUA CREDITE IPOTECAR ÎN EURO + N.P. CU IPOTECĂ

- Scadere dobanda de la 9,5% la 3,5%/an
- Eliminare comision de administrare
- Reducere sold cu 7.000 de EUR
- Rata lunară scade de la 700 de EUR la 310 EUR

DOSARE SOLUȚIONATE

Credit ipotecar in EURO

- Eliminarea comisionului de administrare in valoare de 70 de euro pe luna
- Reducerea soldului cu 9.800 de euro
- Rata s-a diminuat cu 70 de euro, la 285 de euro/luna

Credit ipotecar in euro

- Anularea datoriei acumulate din rate restante – 600 de euro (peste 90 de zile)
- Dobanda s-a diminuat astfel ca rata a scazut de la 200 de euro/luna la 134 de euro/luna

Credit ipotecar in EURO

- Dobanda scade de la 9,75% la 5,75%/an;
- Rata a scăzut de la 207 euro la 95 de euro;
- Soldul creditului a fost redus cu 3.100 de euro

Credit ipotecar in EURO

- Eliminarea comisionului de risc (90 de euro);
- 3.000 de euro restituiti;
- Rata lunara a scazut de la 350 euro la 260 euro;

Credit de nevoi personale cu ipoteca in EURO

- Eliminarea comisionului de administrare in valoare de 20 de euro/luna
- Reducerea soldului cu 900 de euro
- Reducerea dobanzii de la 6,7 la 5,85%/an
- Rata scade cu 35 de euro/luna, la 270 de euro

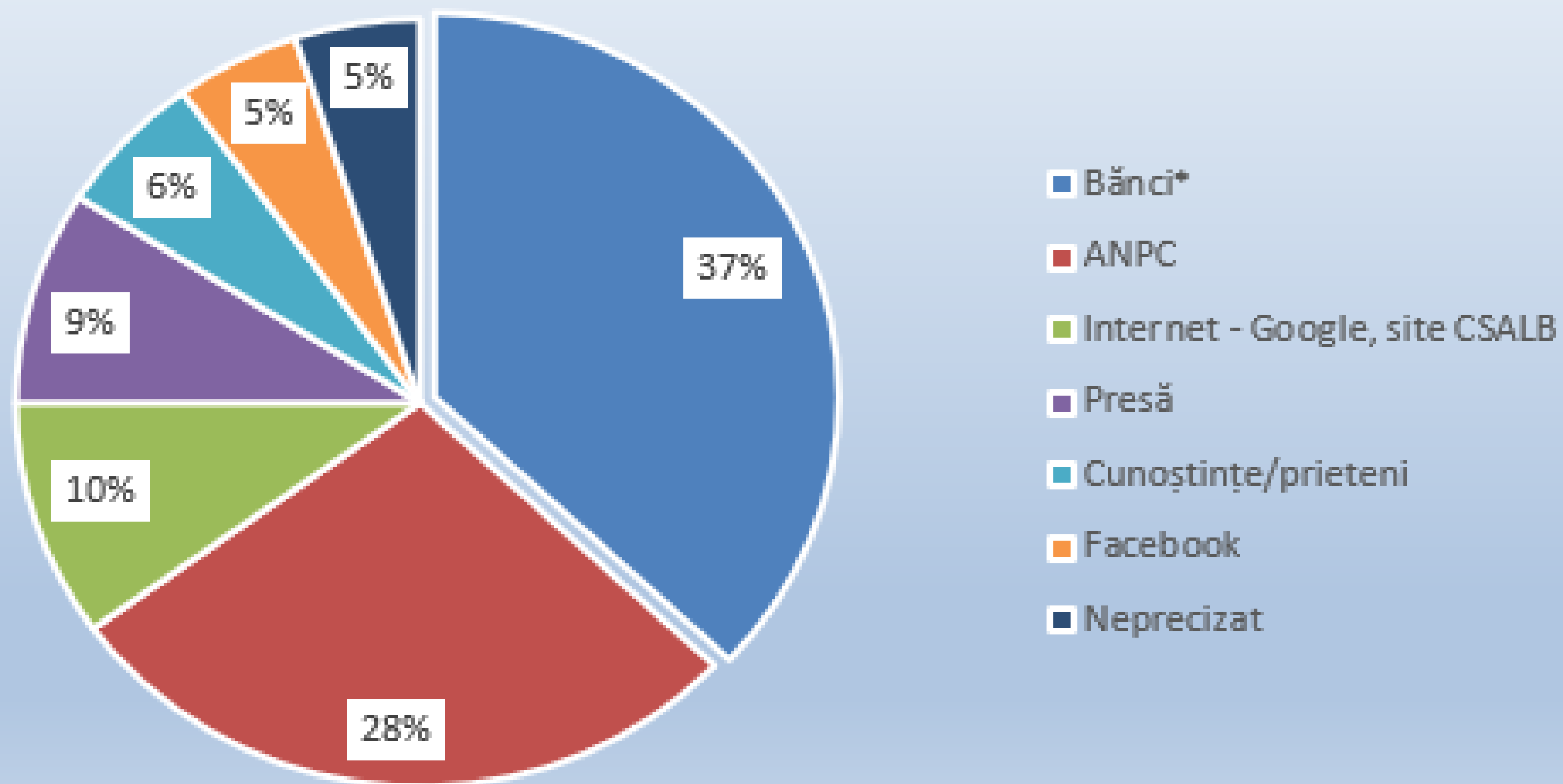
Credit de nevoi personale cu ipoteca in EURO

- Reducerea cu 50% a comisionului de administrare aplicat la soldul ramas al creditului, in valoare de 150 de euro/luna
- Rata s-a diminuat cu 75 de euro/luna

CREDIT ÎN CHF, CONVERSIE ÎN LEI

- Eliminare comision de acordare;
- Reducere dobanda de la 6,8+LIBOR la 3+ROBOR/an
- Rata lunara scade de la 3.800 de lei la 2.400 lei
- Reducere de sold – 21.000 de CHF;

Surse de informare pentru consumatori despre CSALB



* ctr. de credit, răspunsuri la reclamații, angajați în front office, site-ul băncii, pliante în agenții;

PROFILUL CONSUMATORULUI CARE APELEAZĂ LA CSALB

Consumator

Bărbații aleg într-o proporție
mai mare să meargă la
conciliere

39,97%
FEMEI

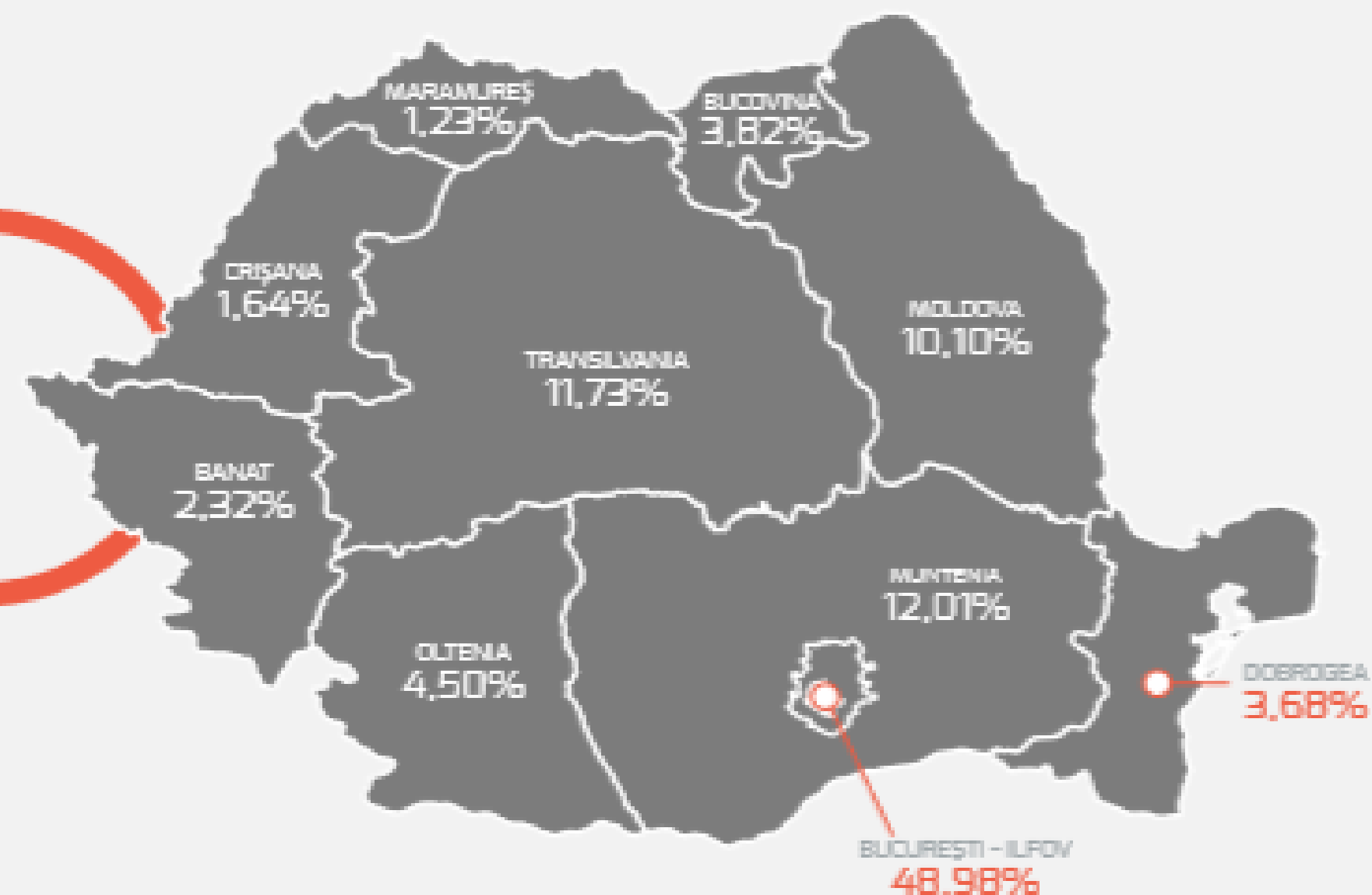
60,03%
BĂRBAȚI

Peste 62% dintre consumatori au vârste
cuprinse între 31 și 50 de ani.



Repartizare geografică

Aproape jumătate dintre
cererile conforme provin din
regiunea București-Ilfov



Mediu

Mediul urban aduce cei mai mulți
consumatori la CSALB

11,87%
RURAL

88,13%
URBAN

Mod de sesizare



Consumatorii preferă să comunice online

83,49%

email

8,32%

poștă

8,19%

sediu CSALB

Status cereri

Aproape jumătate dintre cererile primite în 2018 la CSALB au fost deja transformate în dosare



- Transformate în dosare
- Stare de filtru
- Clasate

Tipul problemei

Cele mai multe solicitări primite de la clienți se referă la:

Probleme cu creditele contractate - 90%

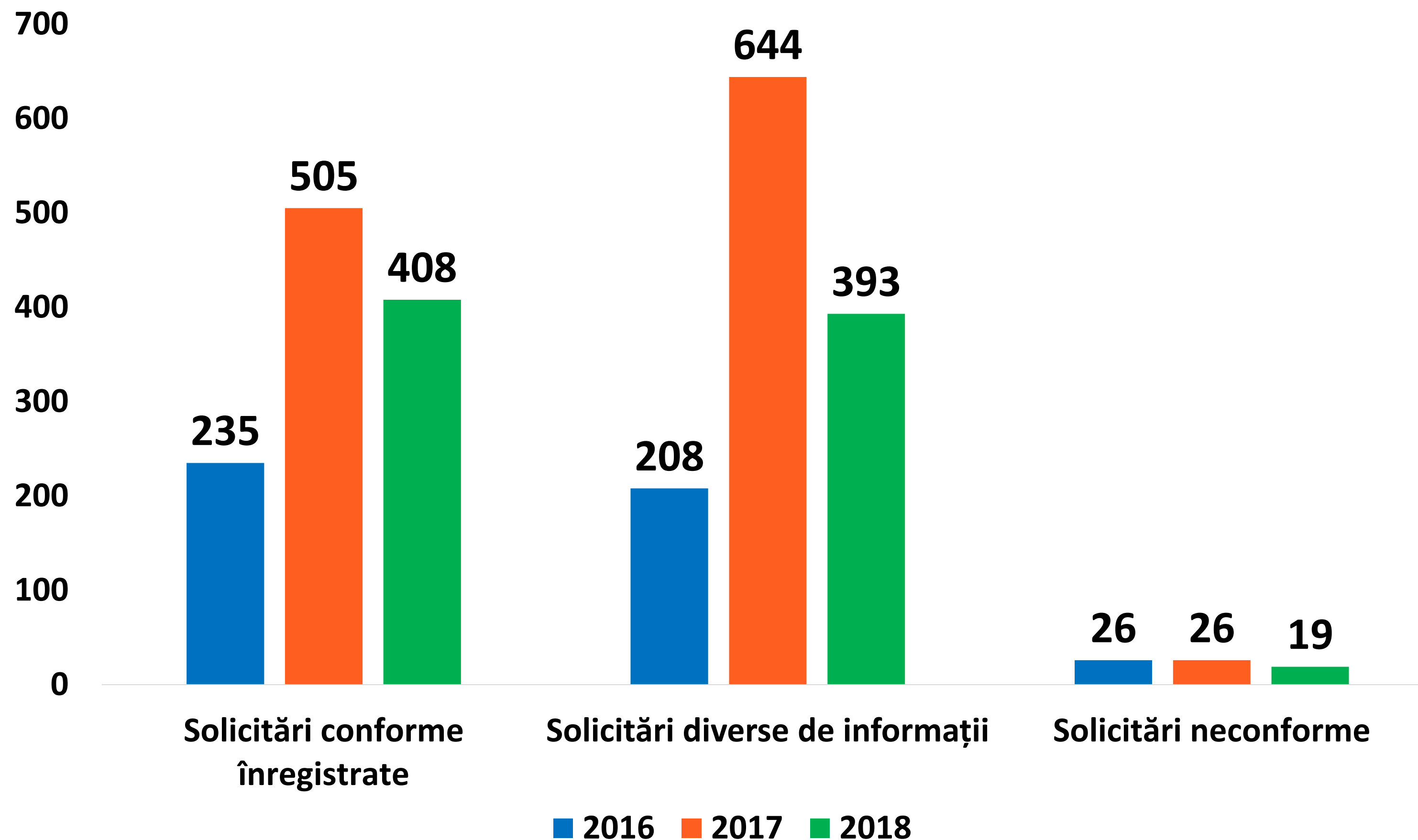
- Diminuarea soldului creditului
- Eliminarea unor comisioane (de administrare, de urmărire)
- Eliminarea anumitor clauze contractuale
- Probleme referitoare la executarea silită
- Recalcularea dobânzii
- Reeșalonarea, refinanțarea sau rescadentarea creditului
- Repunerea în graficul de rambursare
- Restituirea unor comisioane (de administrare, de analiză, de risc, de urmărire)
- Restituirea unor sume
- Scoaterea din biroul de credit

Alte probleme - 10%

- Depozite
- Carduri de credit
- Cont curent
- Probleme cu transferurile bancare
- Leasing

EVOLUTIA CERERILOR

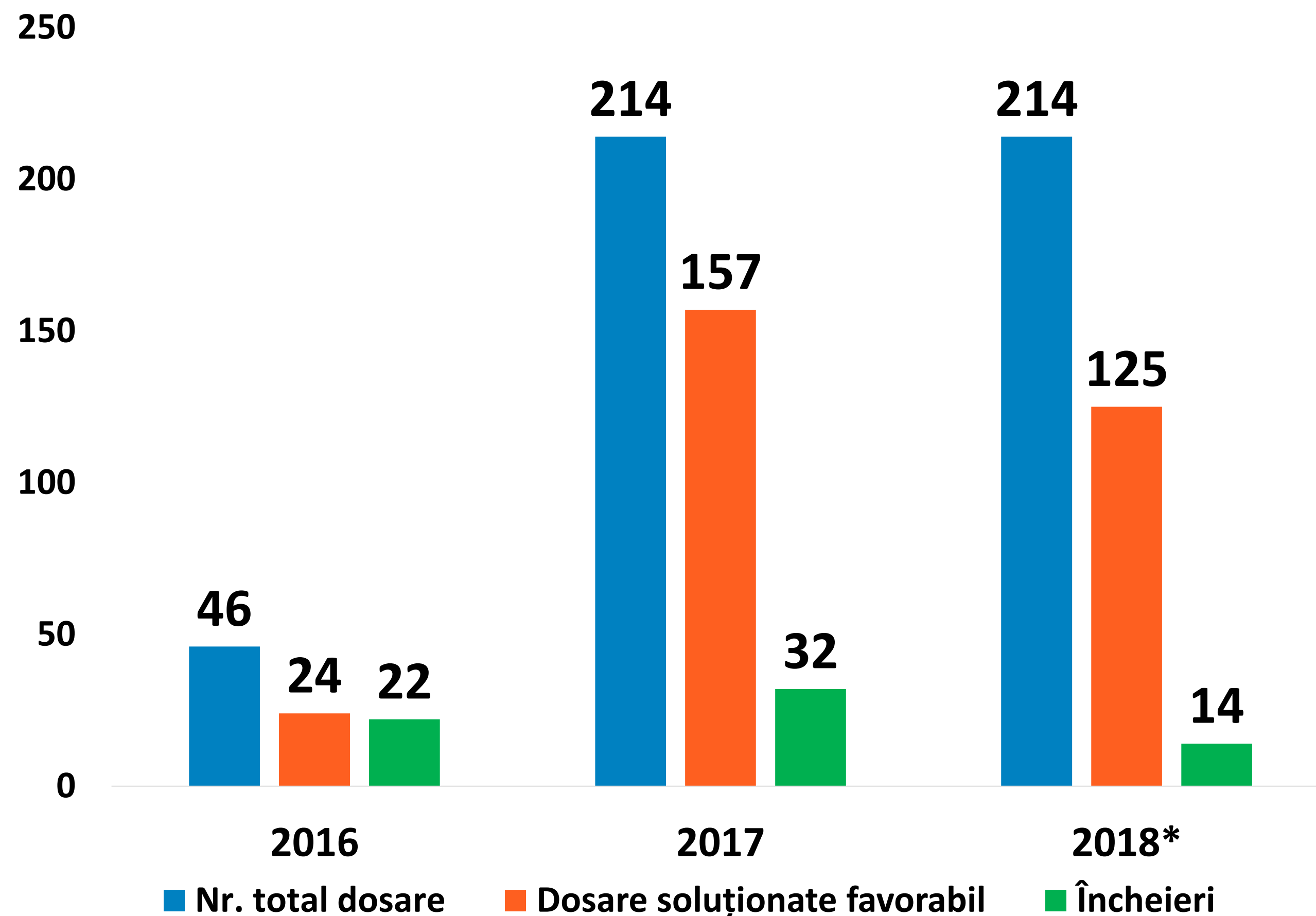
Evoluția cererilor



- Numărul solicitărilor conforme înregistrate în 2018 a ajuns la 80% din valoarea înregistrată în 2017
- Numărul solicitărilor diverse de informații a ajuns la 60% din cele înregistrate în 2017

*Date disponibile la 11.05.2018

CLASIFICAREA DOSARELOR



□ În primele 5 luni din 2018 au fost finalizate 139 de dosare, la fel ca la finalul anului 2017

□ Dintre dosarele finalizate, 90% sunt hotărâri și doar 10% încheieri

□ 72 de dosare constituite în 2018 se află în faza de discuții cu părțile

*Date disponibile la 11.05.2018



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

MULTUMIM!

Contact CSALB

021 9414

csalb.ro

<https://www.facebook.com/csalb.ro/>

Strada Sevastopol, nr. 24, etaj 2, sector 1, Bucuresti

CSALB
Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar