

# CONFERINȚĂ DE PRESĂ

3 februarie 2021



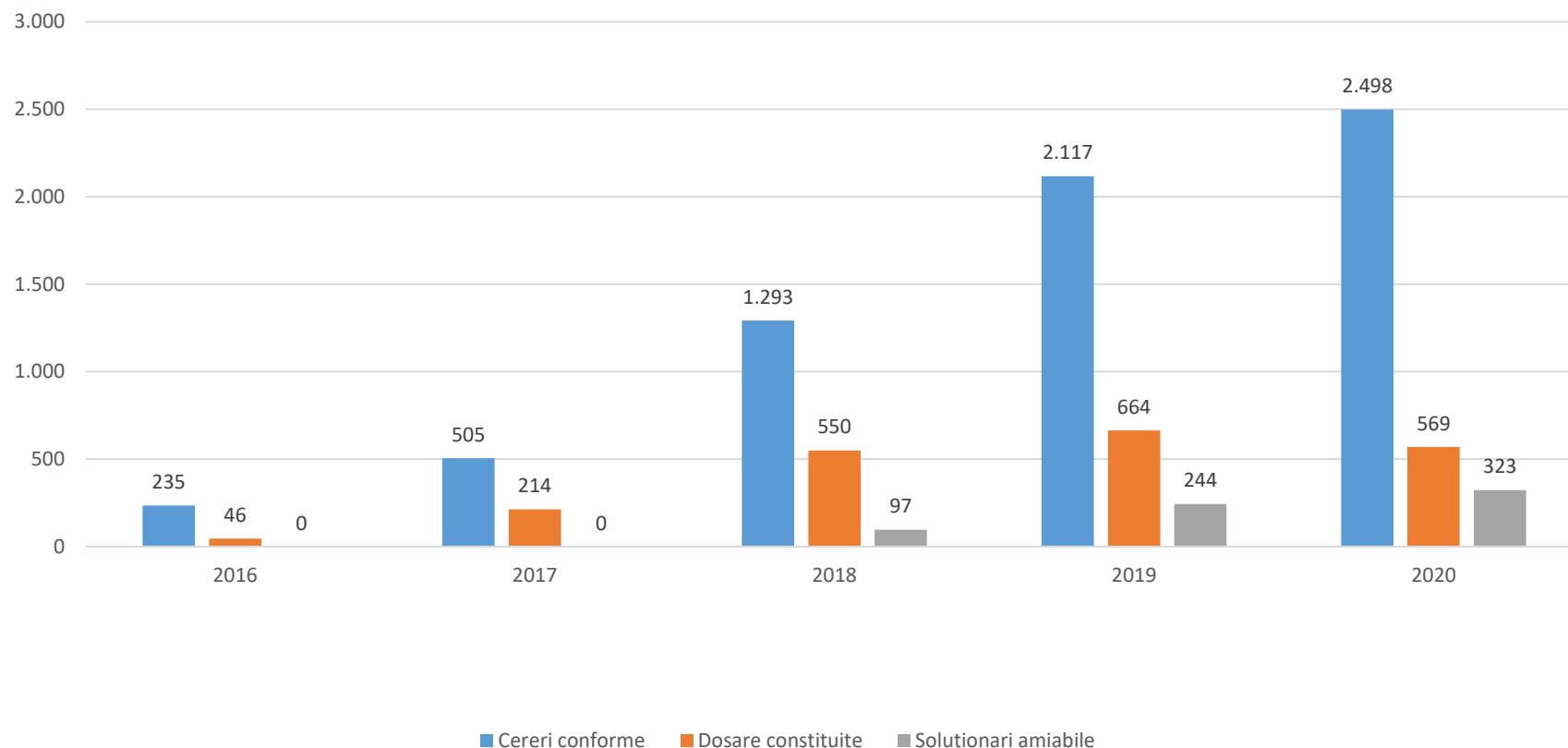
- **Activitatea CSALB în anul 2020**
- **Valoarea beneficiilor obținute în urma concilierii**
- **Recomandările CSALB către consumatori, bănci și IFN**

**CSALB**  
Centrul de soluționare alternativă  
a litigiilor în domeniul bancar



# EVOLUȚIE 2016-2020

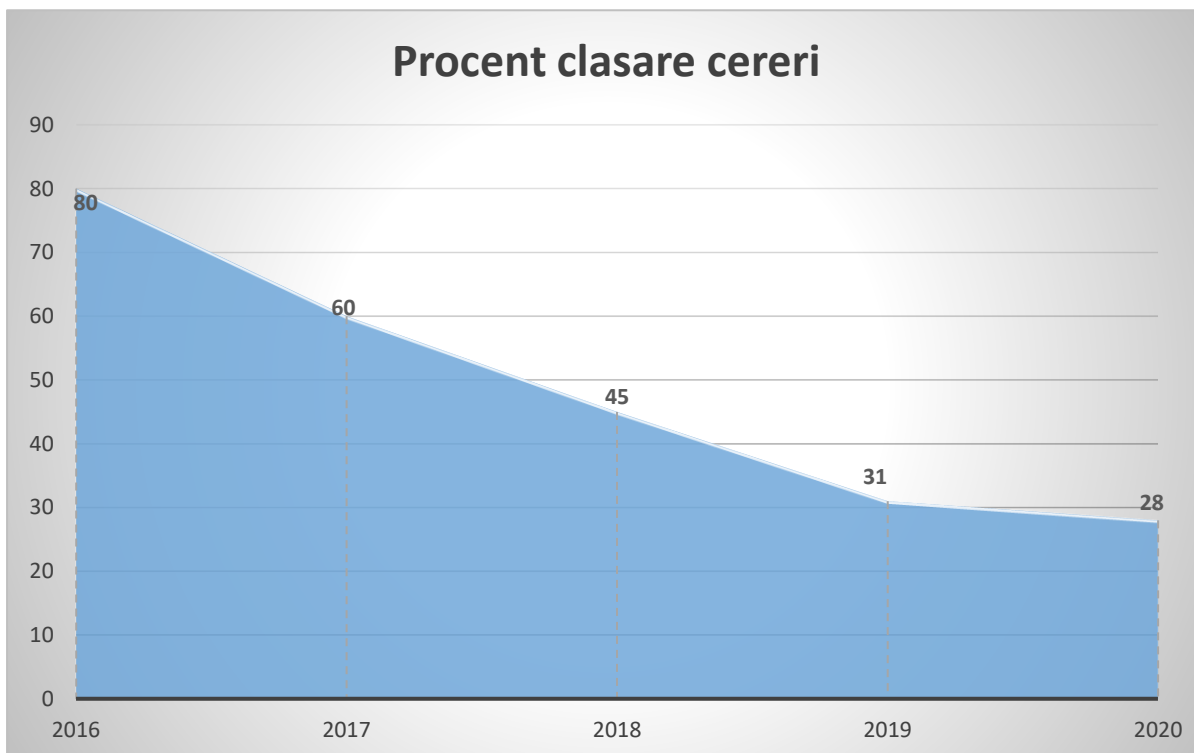
## Evoluție anuală: cereri conforme, dosare și amiabile



- Numărul **cererilor conforme** înregistrate în 2020 marchează o creștere cu aprox. 18% în raport cu anul 2019.
- Numărul **dosarelor** (cereri acceptate de bănci/IFN spre negociere în 2020 vs 2019) înregistrează o scădere de 14 procente.
- Numărul **cererilor soluționate amiabil** (în 2020) direct de părți, dar după sesizarea CSALB, a înregistrat o creștere cu 32% față de anul anterior.

\*Date disponibile la 31.12.2020

# EVOLUȚIA CERERILOR CLASATE



## □ Bănci

Număr total de cereri clasate în 2020 de către bănci: **1.040 cereri**

(dintre acestea, se apreciază că băncile puteau intra în conciliere într-un număr de **260 cereri**, motivele de clasare fiind considerate nejustificate);

Număr cereri clasate pentru motive obiective: **435 cereri**

(ex: cereri de radiere din Biroul de Credit, solicitări referitoare la creditele de tip "Prima Casă", prima de stat, creanțe cesionate etc.);

## □ IFN

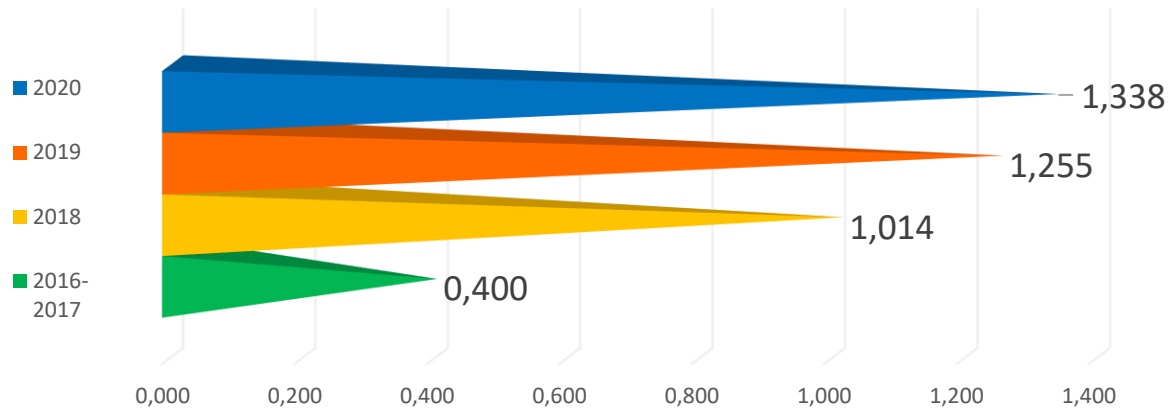
În 2020 consumatorii au trimis către IFN-uri **576 cereri**.

Doar **22 de cereri s-au transformat în dosare** (au fost acceptate pentru negociere).

Alte **63 de cereri** au fost **soluționate amiabil** (fără parcurgerea procesului de conciliere).

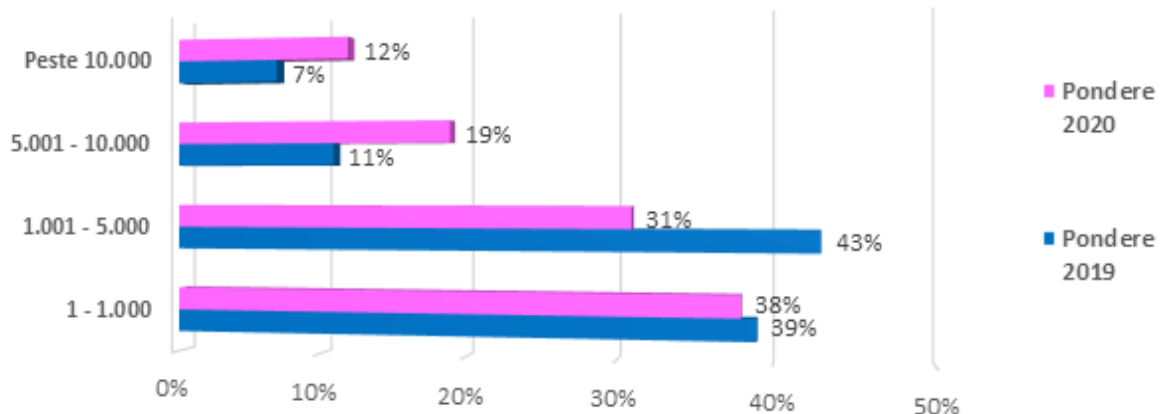
# VALOAREA BENEFICIILOR OBȚINUTE DIN CONCILIERE

## VALOAREA BENEFICIILOR NEGOCIATE MILIOANE EUR



- ❑ Valoarea beneficiilor obținute din negocierile consumatori-bănci/IFN în cei cinci ani de activitate ai CSALB a depășit **4 milioane de Euro**.
- ❑ În condițiile reducerii numărului de dosare și a recordului valoric în ceea ce privește beneficiile obținute anul trecut, **a crescut valoarea medie a beneficiilor** per dosar finalizat prin împăcarea părților (hotărâre). Dacă în 2019 valoarea medie/hotărâre era de 2.700 de euro, **în 2020 a fost de 3.700 de euro**.

## PLAJE VALORICE HOTĂRÂRI EUR



- ❑ 69% dintre dosarele încheiate prin împăcarea părților au valoarea beneficiilor **sub 5.000 de Euro** (față de 82% în 2019).
- ❑ Pentru 31% dintre dosarele încheiate prin împăcarea părților valoarea beneficiilor **depășește 5.000 de euro** (față de 18% în 2019).
- ❑ În 2020 au fost înregistrate **360 hotărâri** (dosare în care părțile s-au împăcat). Numărul de hotărâri va crește odată cu încheierea dosarelor deschise în 2020.

# RECOMANDĂRI CĂTRE CONSUMATORI



Soluția generală pentru orice problemă întâmpinați în relația cu banca sau IFN-ul este **solicitarea unei negocieri cu instituția financiară, în cadrul CSALB.**



**Atenție la costurile asociate amânării ratelor!** Cei care nu se încadrează în condițiile Ordonanței (au restanțe, au depășit termenul de 9 luni, au contractul de credit semnat după 30 martie 2020) sau constată de pe acum că nu vor putea plăti rata după perioada de amânare, se pot adresa CSALB. Important este să nu înregistrați întârzieri în raport cu banca!



Cazurile din moratoriile legislative au soluționare standard. **Soluțiile obținute în cadrul CSALB sunt personalizate.** De aceea, nu vă comparați propria situație cu soluțiile obținute de alți consumatori, ci solicitați în cadrul negocierilor o rezolvare adaptată propriilor nevoi.



# RECOMANDĂRI CĂTRE BĂNCI



Cea mai importantă recomandare este **să mențină sau să crească implicarea** în concilierea relației cu clienții lor, prin intermediul CSALB;



Să colaboreze cu CSALB, mai ales **în contextul crizei sanitare**;



Considerăm că este important și oportun **orice sprijin pe care o banca îl oferă unui consumator**, indiferent că o face prin intermediul Ordonanțelor date de Guvern, după analiza unei cereri transmise prin intermediul CSALB sau dacă negociază direct cu consumatorii și obțin împreună o soluție amiabilă. Clasarea cererii ar trebui să fie ultima opțiune;



Remarcăm că în 2020 **rata de clasare în cadrul CSALB**, pentru tot sistemul bancar, este în scădere: 28% în 2020 față de 31% în 2019. Vestea bună este că media cererilor clasate în mod nejustificat de primele 5 bănci (în ordinea cererilor primite) este de 17%. Adică este sub recomandarea pe care am transmis-o noi anul trecut, anume că ne dorim atingerea unui obiectiv de maximum 20% din cereri să reprezinte cereri clasate fără un motiv justificat. Ca număr de cereri, primele 5 bănci au un procent de 60% din total;



Sunt și bănci care nu intră în top 5 în funcție de numărul de cereri, dar au **procent de clasare sub 15%**. Pe de altă parte există și bănci cu un număr însemnat de clienți în portofoliu, care nu au realizat pe deplin avantajele concilierii.



**Recomandăm pentru acest an** ca toate instituțiile financiar-bancare și nebancare să aibă ca obiectiv acest plafon maxim de 20%, mai ales că acest lucru ar consolida încrederea clienților lor.

# RECOMANDĂRI CĂTRE IFN



În rândul IFN-urilor există încă inerția de a nu da curs negocierilor solicitate de clienții lor. Acest fapt vine, probabil, din valoarea mai mică a contractelor de credit din această piață, comparativ cu piața bancară. Credem că **nu suma beneficiilor trebuie să fie un criteriu de acceptare a concilierii**, ci mulțumirea clientului și fidelitatea acestuia.



**Există și exemple pozitive în piața IFN-urilor.** Provident, una dintre cele mai mari Instituții Financiare Nebancare din România, s-a angajat pentru un parteneriat mai consistent în anul 2021 cu CSALB. Pentru o astfel de colaborare invităm și celelalte IFN-uri; să vadă concilierea relației cu clienții lor drept o strategie de business pe termen lung.



**Anul trecut doar două IFN-uri** au acceptat negocierea cu consumatorii (Credit Europe Ipotecar IFN și Axi Finance IFN).



# Q&A



CSALB  
Centrul de soluționare alternativă  
a litigiilor în domeniul bancar

