

CONFERINȚĂ DE PRESĂ

1 februarie 2023



- 
- **Activitatea CSALB în anul 2022**
 - **Valoarea beneficiilor obținute în urma concilierii**
 - **Recomandările CSALB către bănci**

CSALB
Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar



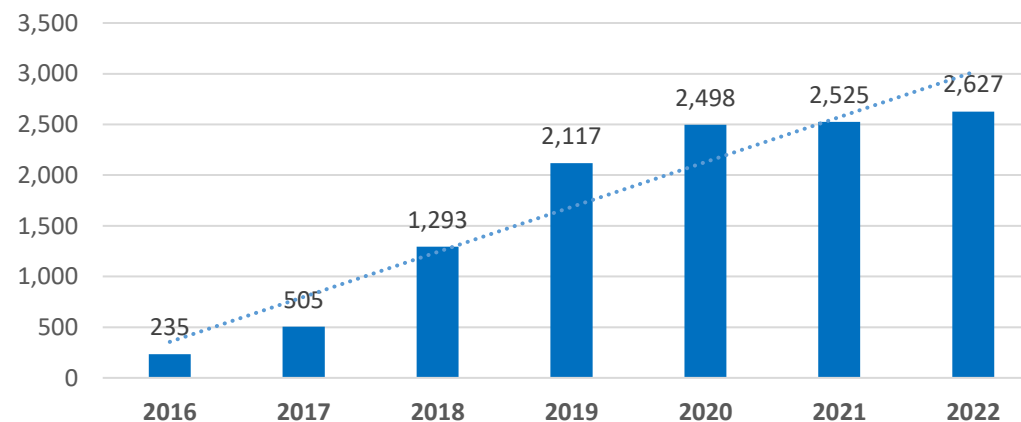
EVOLUȚIE CERERI 2016-2022



2.627 cereri

a primit CSALB în anul 2022 de la consumatorii care au solicitat băncilor (1.712 cereri) și IFN-urilor (915 cereri) intrarea în negociere în cadrul Centrului. În cei 7 ani de activitate este cel mai mare număr anual de cereri pentru rezolvarea amiabilă a nemulțumirilor în relație cu creditorii. Începând cu anul 2016 până în prezent CSALB a primit peste 12.000 de solicitări. Majoritatea dintre ele au fost completate direct pe site-ul csalb.ro

Evoluție cereri conforme



O pondere importantă între cererile clasate (pentru care nu se formează un dosar de conciliere) sunt cererile respinse din motive obiective. În 2022 CSALB a primit **1.034 de cereri care vizează radierea înregistrărilor din Biroul de Credit**, dintre care:

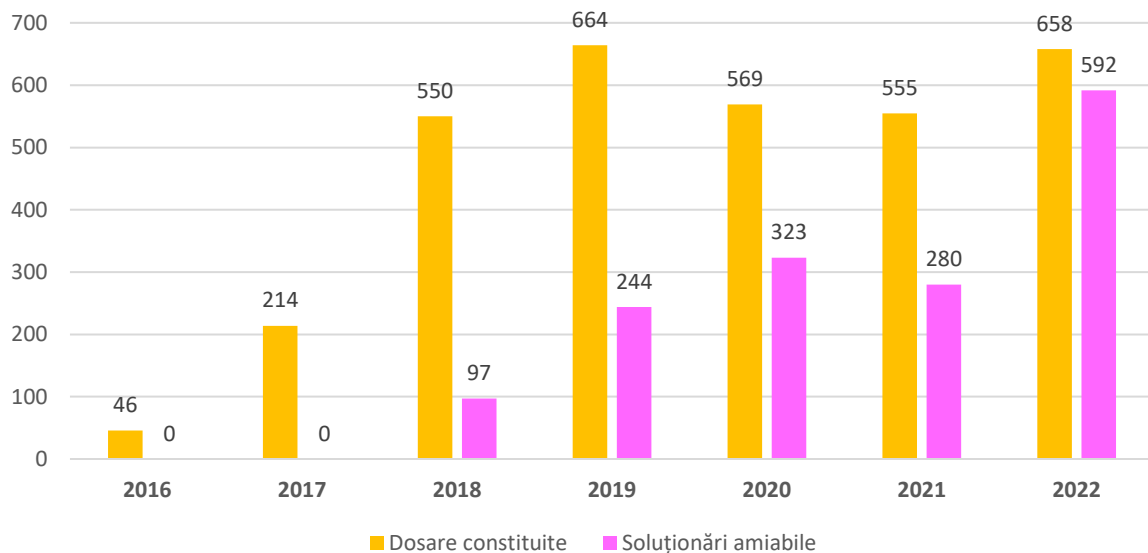
- ❑ **317 cereri în raport cu băncile** (reprezentând **18,5%** din totalul cererilor adresate băncilor);
- ❑ **717 cereri în raport cu IFN-urile** (reprezentând **78,4%** din totalul cererilor adresate IFN-urilor).

IFN-urile rezolvă direct aprox. 40% din totalul cererilor care le sunt adresate în cadrul CSALB, obiectul majoritar al acestora fiind radierea înregistrărilor din Biroul de Credit.

Reamintim că cererile care au ca obiect radierea înregistrărilor din Biroul de Credit, negocierea creditelor din programul Prima Casă, creditele cesionate sunt clasate în majoritate. Motivul este că în fiecare dintre aceste cazuri există legislație specială aplicabilă, iar marjele reale de negociere sunt foarte limitate ori chiar inexistente.

EVOLUȚIE NEGOCIERI ȘI ÎNȚELEGERI DIRECTE

Evoluție dosare & soluționări amiabile



- Numărul dosarelor formate (cereri acceptate spre negociere de bănci/IFN) a fost aproape de recordul din 2019;
- Doar 5 cereri au fost acceptate spre negociere de către IFN-uri;
- În săptămâna 17-21 ianuarie 2022 am înregistrat cel mai mare număr de dosare/săptămână de la înființarea CSALB: 30;
- Numărul **cererilor soluționate direct** de părți, dar după sesizarea CSALB, a fost în 2022 cât în doi ani anteriori, la un loc. **61%** dintre cererile soluționate amiabil aparțin IFN-urilor.

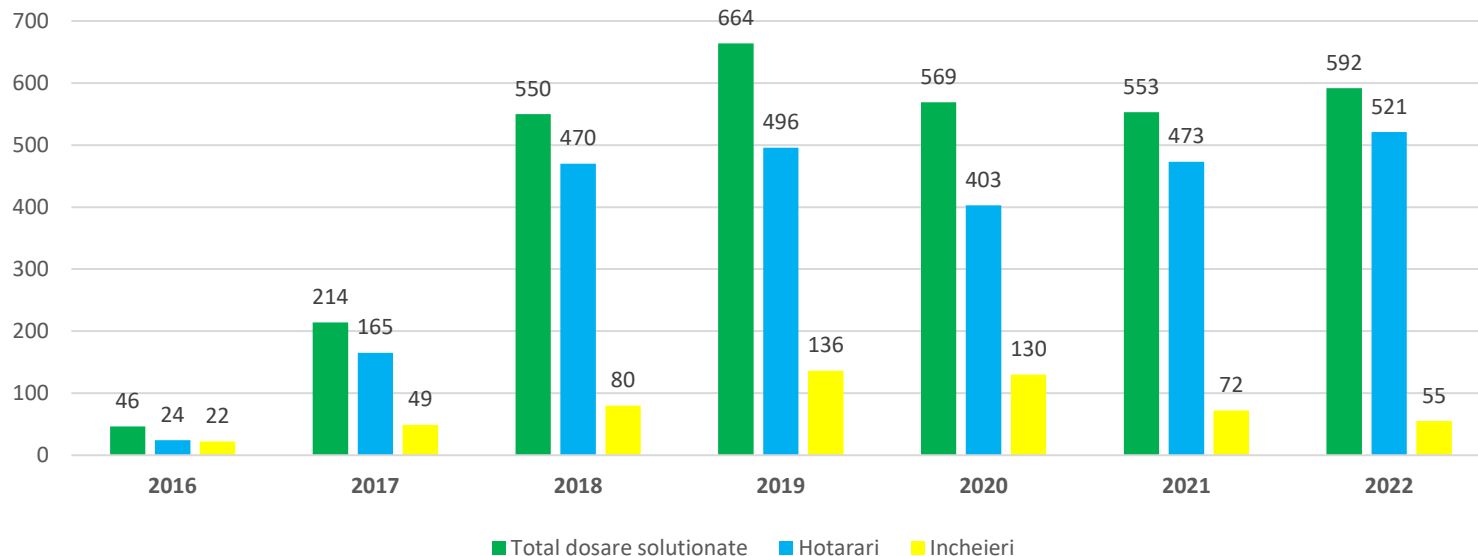


658 negocieri

Între consumatori și bănci/IFN-uri s-au purtat în cadrul CSALB anul trecut. Pentru a doua oară în ultimii 7 ani de activitate, a fost depășit pragul de 650 de dosare de negociere. Față de anul 2019, când au fost înregistrate 664 de negocieri, anul trecut eficiența a fost mult mai mare. Dacă în 2019 doar în 78% din cazuri părțile s-au împăcat, în 2022, 90% dintre negocieri s-au încheiat cu împăcarea părților și acceptarea de către acestea a soluției date de conciliatorii Centrului.

REZULTATELE NEGOCIERILOR 2016-2022

Soluții: Hotărâri vs Încheieri



❑ **La finalul anului 2022**, 521 consumatori și-au rezolvat problemele cu banca/IFN-ul prin negociere (+55 încheieri +16 retrageri din procedură), iar 592 prin soluționare directă, după sesizarea CSALB.

❑ La finalul anului mai erau **66 dosare în procesare**.

❑ **2022, cel mai eficient și bun an** în relația dintre consumatori, bănci și IFN-uri, în cadrul CSALB;

❑ În 2022 s-a înregistrat **cel mai mare procent de negocieri încheiate cu împăcarea părților** din totalul concilierilor;

❑ Doar în **55 din negocierile purtate** în 2022 una dintre părți sau ambele nu au acceptat soluțiile propuse de conciliatorii CSALB;

❑ Pe 2 februarie 2022 a fost **singura negociere** încheiată cu împăcarea părților dintre o companie și o bancă.

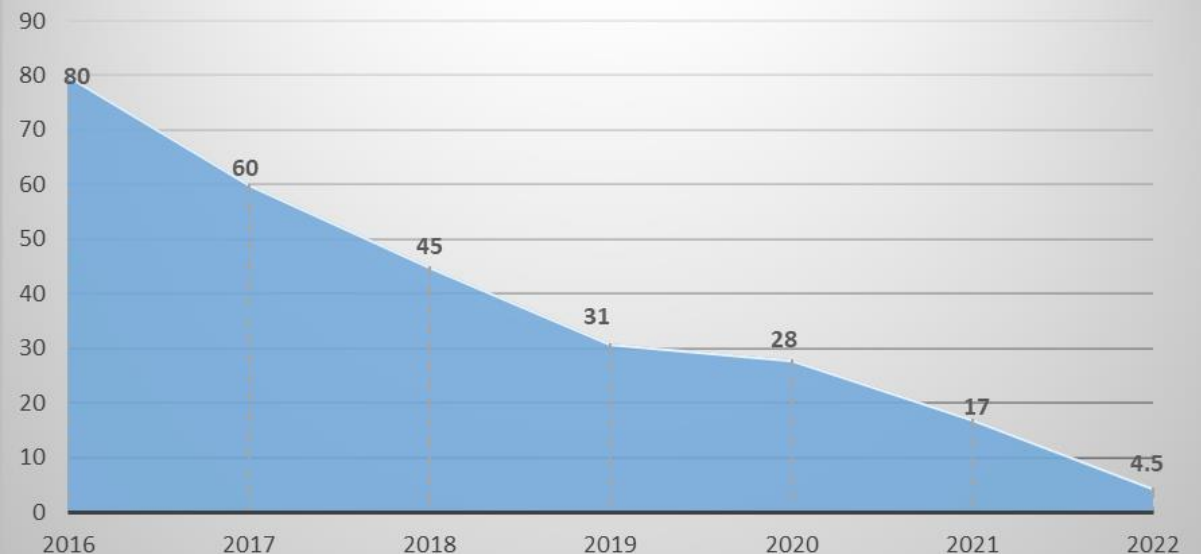
EVOLUȚIA CERERILOR CLASATE DE BĂNCI



4,5%
dintre cererile
de negociere

trimise de consumatori către CSALB sunt respinse fără motive justificate de către bănci. Este cel mai mic procent de clasare din cei 7 ani de activitate ai Centrului. Acest lucru arată apetitul crescut al băncilor în a veni cu soluții la problemele consumatorilor. Dacă în 2016 băncile respingeau 80% din cererile de negociere trimise de consumatori, iar în 2018 refuzau 45% dintre acestea, în 2021 procentul de clasare ajungea la 17%. Acest lucru demonstrează că băncile au înțeles utilitatea și eficiența concilierii vs rezolvarea nemulțumirilor prin intermediul instanței.

Procent clasare cereri - Bănci



- ❑ 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;
- ❑ Concilierea are argumentele necesare ca să devină **prima opțiune a unui consumator** atunci când are de rezolvat o problemă în raport cu comerțanții din sistemul financiar-bancar, în detrimentul acțiunilor promovate în instanțele de judecată;
- ❑ În urma **solicităților făcute de CSALB către bănci**, pentru unele cereri inițial refuzate, băncile și-au reconsiderat opinia și au acceptat cererile spre negociere.

EVOLUȚII REZOLVARE DOSARE DIN INSTANȚĂ

- ❑ Solicitarea CSALB în 2022 a fost ca judecătorii să aplice prevederile art. 21, alin. 2 din Codul de Procedură Civilă potrivit căruia *„În tot cursul procesului, judecătorul va încerca împăcarea părților, dându-le îndrumările necesare, potrivit legii.”*
- ❑ Nela Petrișor, fost judecător al ÎCCJ, avocat și conciliator CSALB: *„Așa cum într-un divorț judecătorul este obligat să dea părților sfaturi de împăcare la fiecare termen, le-ar putea sfătui și despre împăcarea în cadrul CSALB. În cazul concilierii ar fi un avantaj în plus față de divorț: conciliatorul care vine cu expertiza lui și propune o soluție pentru rezolvarea problemei.”*
- ❑ Ideal este ca **recomandarea judecătorilor pentru conciliere** să fie făcută la începutul procesului, până la primul termen de judecată. Însă această inițiativă de împăcare se poate exercita de către părți în orice moment al procesului, chiar și în căile de atac (apel/recurs).



145 de procese

În instanță au fost închise în 2022 pentru că părțile au dorit (și au reușit) să găsească o soluție amiabilă în cadrul CSALB. Este o dublare a numărului de cazuri față de 2021, când s-au înregistrat 67 de situații de acest fel. În 2022 CSALB a solicitat ÎCCJ și celor 15 Curți de Apel din țară să fie aduse la cunoștința judecătorilor, iar aceștia să recomande consumatorilor și băncilor/IFN-urilor, posibilitatea de a-și soluționa nemulțumirile în cadrul CSALB: amiabil, profesionist, gratuit pentru consumatori și într-un timp de maximum 90 de zile.

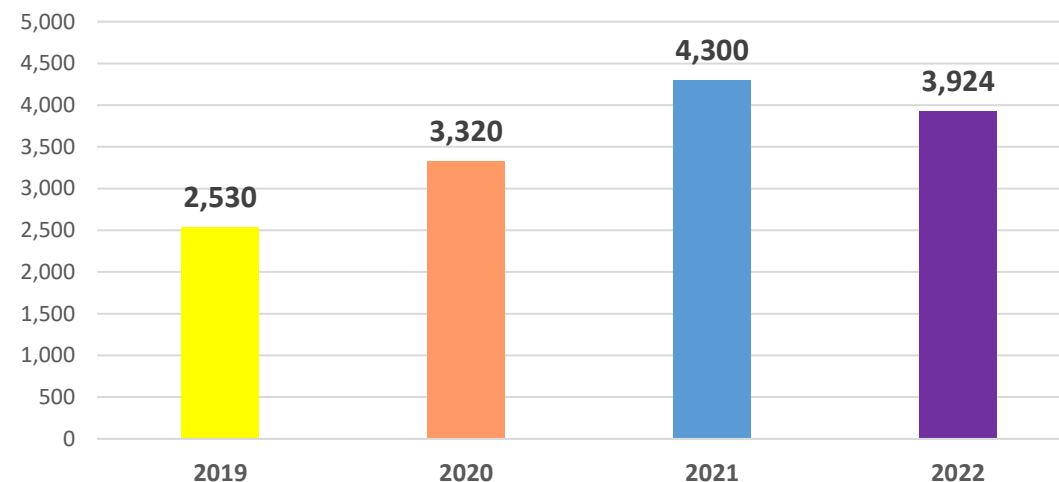
VALOAREA BENEFICIILOR OBȚINUTE DIN CONCILIERE

2 milioane euro

este valoarea beneficiilor obținute de consumatori în 2022 după negocierile cu băncile desfășurate în cadrul CSALB. Reduceri sau eliminări de comisioane, ajustări de dobândă, scăderea sau chiar ștergerea integrală a soldurilor/datoriei sunt o parte dintre soluțiile acordate. Beneficiile obținute în 2022 sunt cele mai mari din istoria CSALB, iar în cei 7 ani de activitate, suma totală a beneficiilor a ajuns la 8 milioane de euro.



Valoare medie beneficii/dosar (EUR)

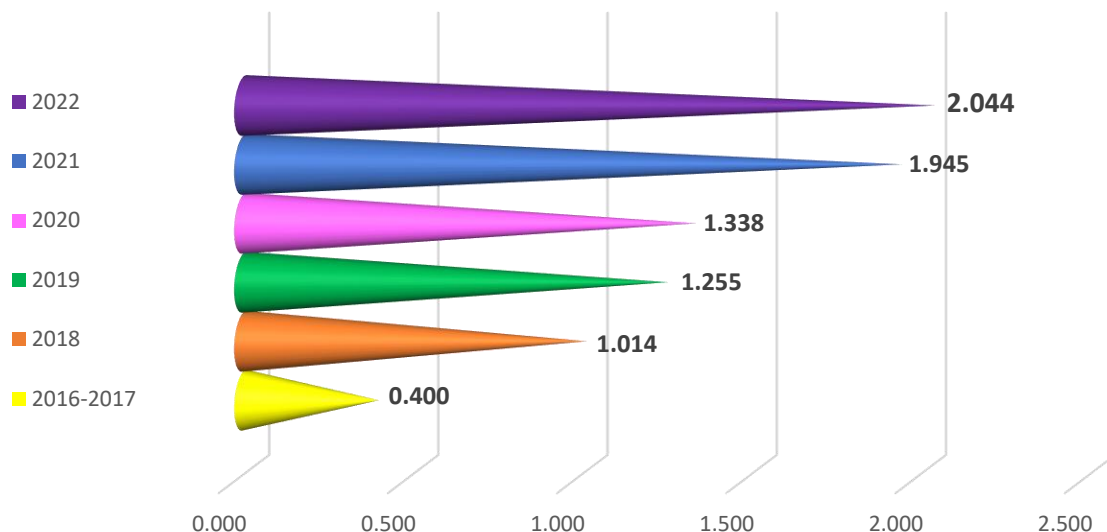


4.000 de euro (aprox.) este valoarea medie a beneficiilor pe care le-a obținut un consumator în 2022, prin conciliere. Față de 2021, valoarea medie a beneficiilor este mai mică, însă anul trecut au fost 50 de oameni în plus față de 2021 care au beneficiat de soluții favorabile în cadrul negocierilor.

VALOAREA ÎMPĂCĂRII CU BANCA

Începând cu anul 2019 **ponderea negocierilor care se încheie cu beneficii de valori mici** (între 1 euro și 1000 de euro) este în continuă scădere. Astfel, această pondere era de 39% în anul 2019 și a scăzut până la 28% în 2022.

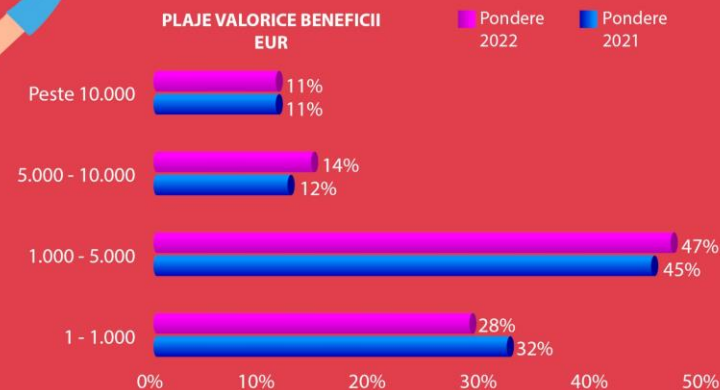
VALOARE BENEFICII REZULTATE DIN NEGOCIERI
MEUR



47%
dintre
consumatorii



care și-au rezolvat prin negociere cu banca solicitările adresate CSALB în 2022 au obținut beneficii între 1.000 și 5.000 de euro. 11% dintre ei (aproximativ 60 de persoane) au reușit să obțină beneficii în urma negocierilor de peste 10.000 de euro.



RECOMANDĂRI CĂTRE BĂNCI



CSALB recomandă fiecărei bănci în parte **constituirea unui număr mai mare de dosare**, având în vedere:



- a. Posibilitatea de a **stinge litigii existente în instanță** ca urmare a soluționării lor în cadrul CSALB, precum și posibilitatea de a identifica consumatorii cu potențiale probleme și a-i direcționa către CSALB (evitându-se constituirea unor dosare la nivelul instanțelor de judecată);
- 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 consumatorul și-i poate recomanda depunerea unei noi cereri la CSALB.



Este recomandat ca mandatele din partea băncilor să aibă **limite valorice superioare** față de cele din ofertele comerciale pe care le au în portofoliu, un argument fiind și refuzul consumatorului față de oferta inițială a băncii (în cadrul încercării de soluționare directă).



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

Luând în considerare faptul că se împlinesc trei ani de la extinderea competențelor CSALB în raport cu **persoanele juridice**, se recomandă băncilor acceptarea unor spețe care implică și acest tip de clienți, având în vedere faptul că, pe parcursul anului 2022 au fost înregistrate **10 cereri venite din partea companiilor**, iar nerezolvarea prin negociere a acestora poate genera riscul unor procese în instanță.

Q&A



CSALB
Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

7
ani