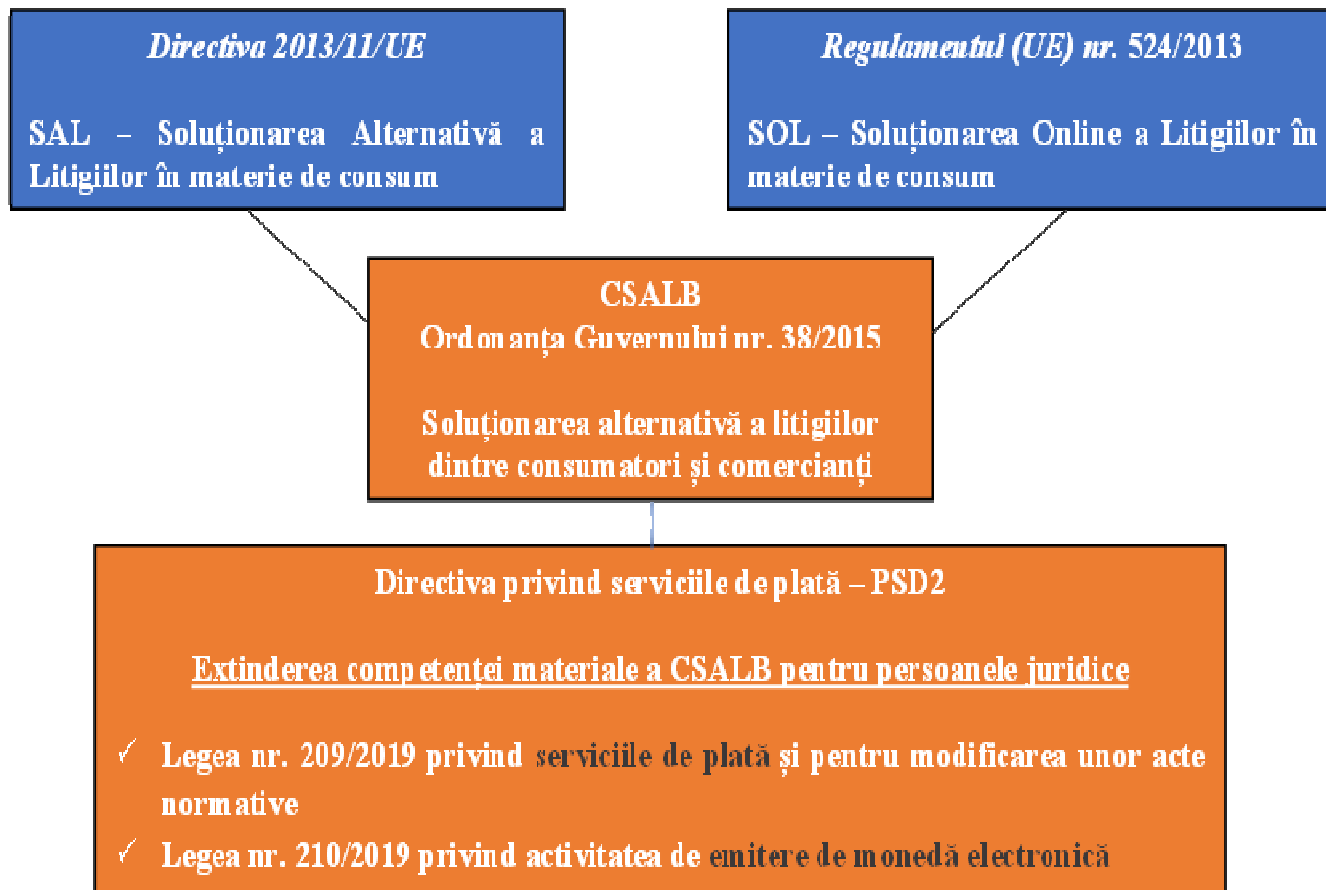


# *Soluționarea alternativă a litigiilor din sectorul bancar*



**21 mai 2024**

# CADRU LEGISLATIV ȘI ORGANIZARE



**Colegiul de Coordonare** - activitatea este desfășurată în baza Regulamentului de Organizare și vizează supravegherea administrării Centrului. Membrii acestuia nu sunt implicați în activitatea operațională a Centrului (examinarea și soluționarea litigiilor este efectuată în mod exclusiv de către conciliatori, specialiști în drept sau economie).

CSALB colaborează cu 17 conciliatori, un număr adecvat volumului de cereri cu care Centrul a fost sesizat de-a lungul anilor.

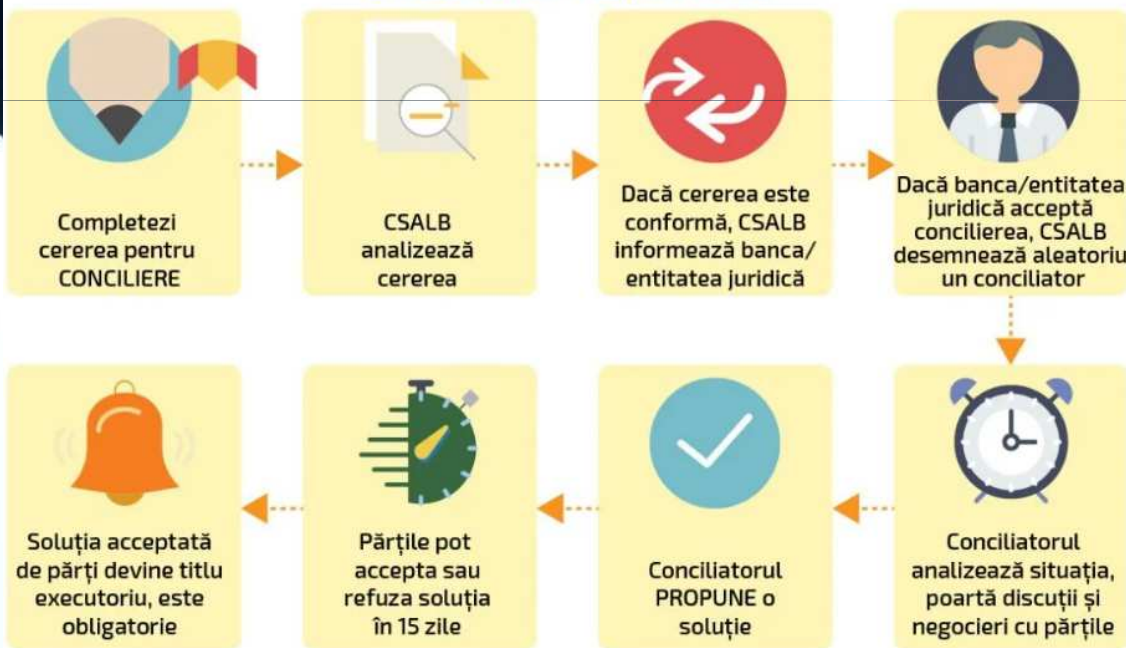
**Conciliatorii, colaboratori ai Centrului, sunt singurele persoane responsabile de soluționarea litigiilor.** Aceștia au o experiență relevantă în domeniul financiar-bancar (minimum 10 ani de vechime) și sunt aleși în mod aleatoriu pentru soluționarea fiecărui dosar.

# PROCEDURI SAL

**1. PROPUNEREA UNEI SOLUȚII (CONCILIERE):** procedura se finalizează după ce părțile au acceptat soluția propusă de conciliator prin Nota de Soluționare. Termenul în care părțile pot accepta/refuza soluția este de 15 zile de la comunicare.

Părțile se pot retrage oricând din procedură.

## CONCILIEREA SAU SOLUȚIA PROPUȘĂ



**2. IMPUNEREA UNEI SOLUȚII (ARBITRAJUL):** procedura se finalizează prin pronunțarea unei soluții care este obligatorie pentru ambele părți. Procedura este similară celei din instanțele de judecată, însă termenele sunt mai scurte, de maximum 90 de zile, și se pot fixa de comun acord.

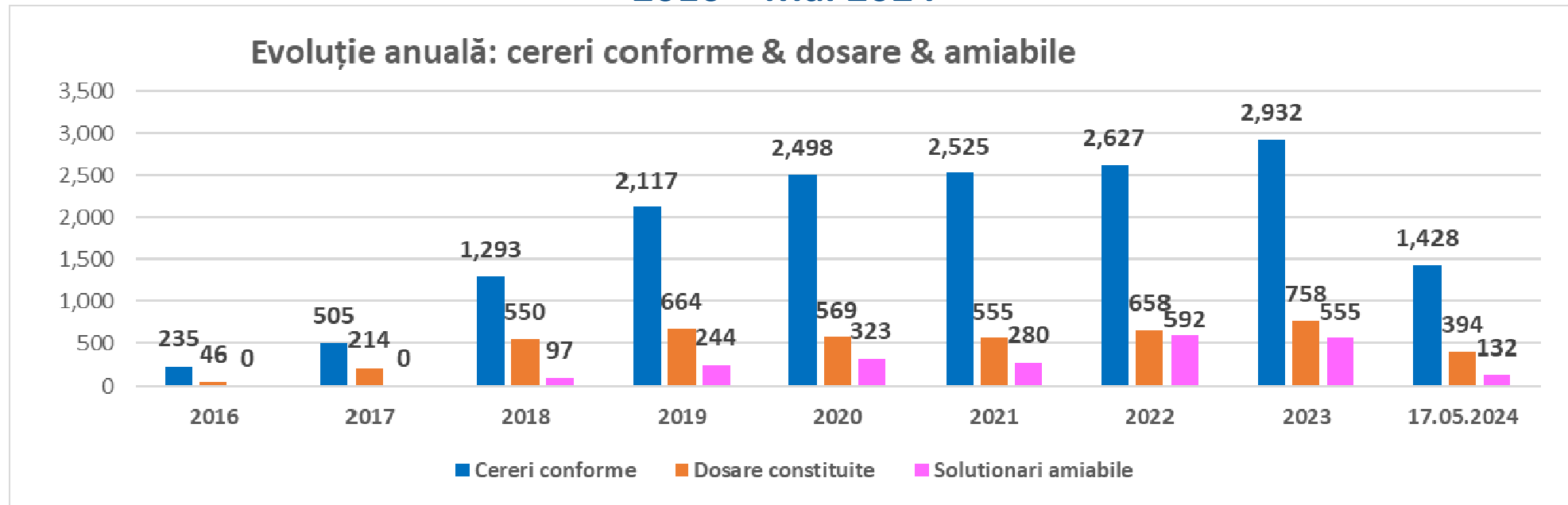
Părțile nu se pot retrage din procedură după constituirea Tribunalului arbitral.

## ARBITRAJUL SAU SOLUȚIA IMPUSA



# EVOLUȚIA ACTIVITĂȚII

2016 – Mai 2024



- Serviciile CSALB continuă să fie accesate de consumatorii români, nivelul cererilor înregistrate de-a lungul anilor fiind într-o constantă evoluție;
- Numărul de cereri înregistrate în prima parte a acestui an (**1.428 de cereri**) arată o creștere cu aproximativ 13% în anul curent față de perioada similară a anului trecut (1.264 cereri).

# OBIECTUL CERERILOR 2023



## Ce vor consumatorii de la bănci?

Consumatorii care întâmpină probleme în relația cu băncile/IFN-urile, au următoarele solicitări în cererile de conciliere trimise CSALB:

- ✓ Renegocierea contractului (ex: conversie credit, suspendare plăți) 13,2%
- ✓ Soluționarea amiabilă a litigiilor din instanță 13,1%
- ✓ Restituiri de sume (comisioane, dobânzi etc.) 11,6%
- ✓ Probleme generate de creșterea IRCC/ROBOR / Trecerea la dobândă fixă 10,6%
- ✓ Reeșalonare / Rescadențare / Refinanțare / Restructurare credit 7,4%
- ✓ Diminuare sold credit/rată / Ștergere datorie 6,7%

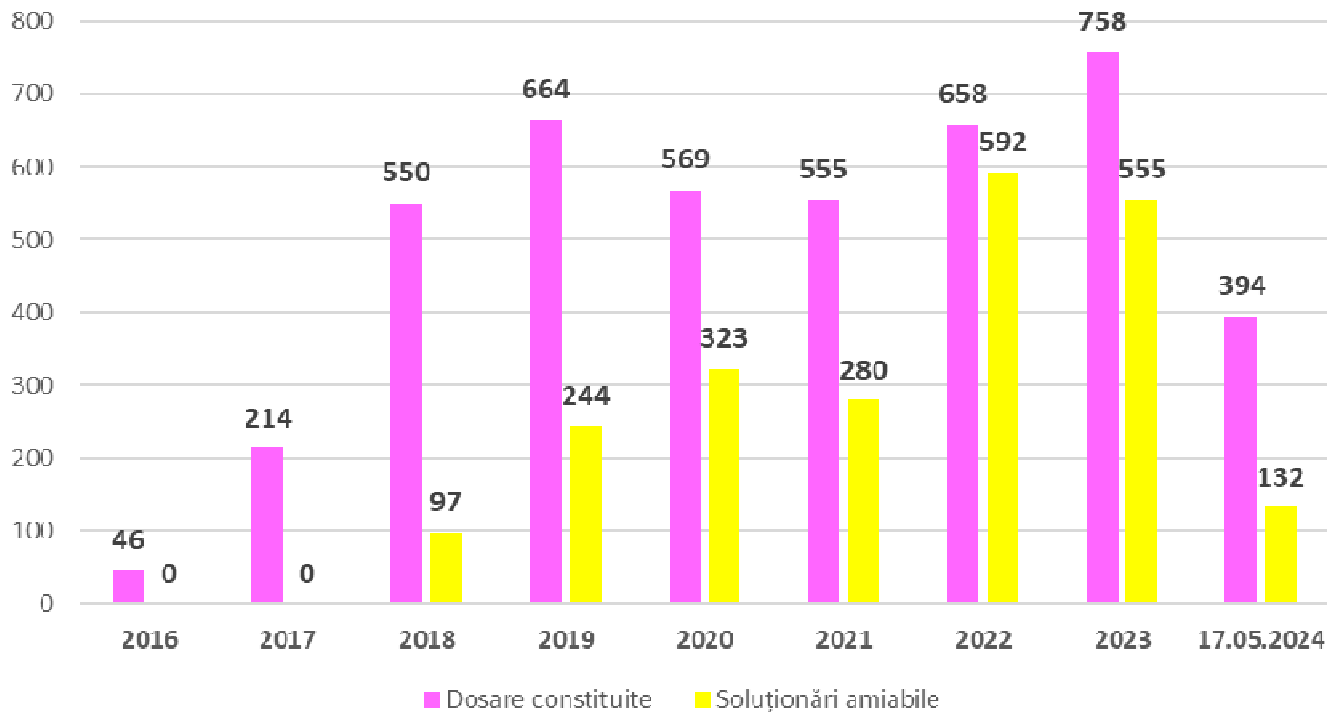
### Cele mai multe solicitări au vizat:

- ❑ **13,2%** Renegocierea contractelor prin conversie credit, găsirea unei soluții în urma negocierii, suspendarea plăților
- ❑ **13,1%** Soluționarea amiabilă a litigiilor din instanță
- ❑ **11,6%** Restituiri de sume (comisioane, dobânzi)
- ❑ **10,6%** Rezolvări pentru problemele generate de creșterea IRCC/ROBOR sau trecerea la dobândă fixă
- ❑ **7,4%** Reeșalonarea, rescadențarea, refinanțarea unui credit

# EVOLUȚIA ACTIVITĂȚII

Martie 2016 – Mai 2024

Evoluție dosare & soluționări amiabile

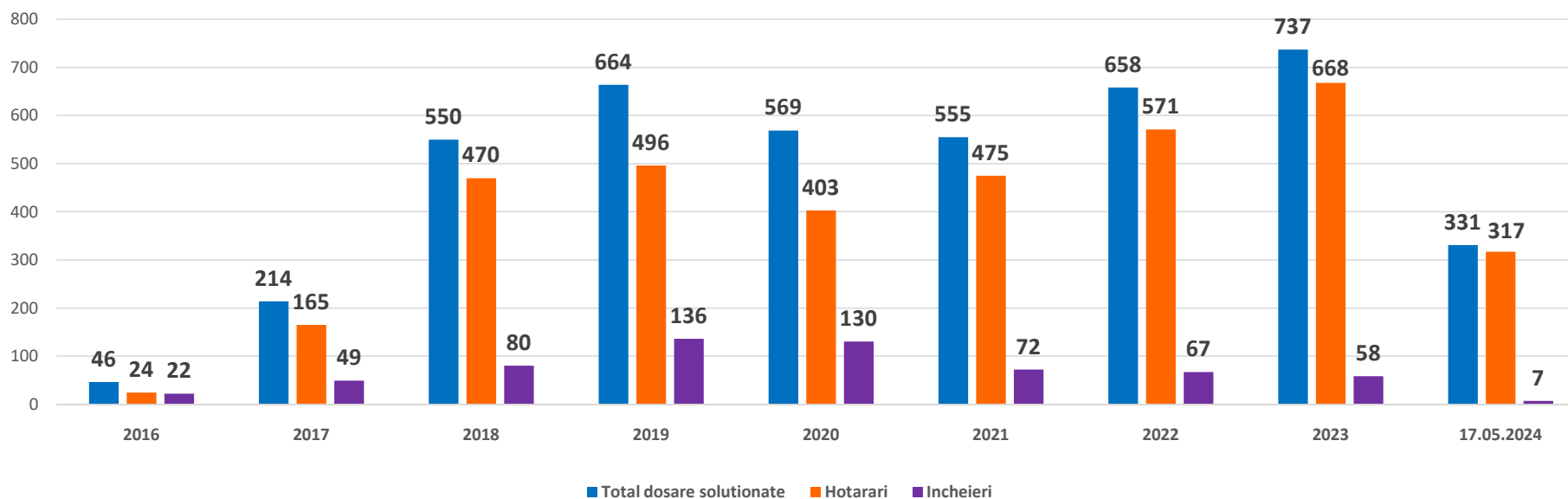


- Numărul total de **dosare constituite în anul 2024 a ajuns la 394**, formate doar în relația cu băncile (comparativ, în perioada similară a anului 2023 s-au format 322 dosare, ceea ce înseamnă o **creștere cu 22%** în anul curent și peste jumătate din numărul total de dosare constituite anul trecut);
- Menținerea metodei adoptate de comercianții din sistemul financiar-bancar – de **soluționare amiabilă (directă) după sesizarea CSALB de către consumator** – reprezintă o altă cale de rezolvare a cererilor formulate de aceștia, mai ales atunci când solicitările sunt simple și nu necesită neapărat intervenția/aportul de experiență al conciliatorilor CSALB: până în acest moment din 2024 au fost soluționate 132 de astfel de cazuri.

# EVOLUȚIA ACTIVITĂȚII

- Dintre dosarele formate în acest an și soluționate până la finalul perioadei de referință, **317 s-au finalizat printr-o hotărâre** (părțile au acceptat soluția propusă de conciliator), alte 63 dosare aflându-se în curs de procesare. În 7 dosare una dintre părți a refuzat soluția propusă de conciliator și s-a pronunțat o **încheiere**, iar în alte 7 dosare una dintre părți s-a retras.

## Soluții: Hotărâri vs Încheieri



- Ponderea dosarelor soluționate și finalizate printr-o hotărâre (prin împăcarea părților) depășește perioada similară a anului trecut. Numărul hotărârilor din acest an este de 317, comparativ cu situația din perioada similară a anului anterior, când se înregistrau doar 246 hotărâri (creștere cu 28% în acest an).

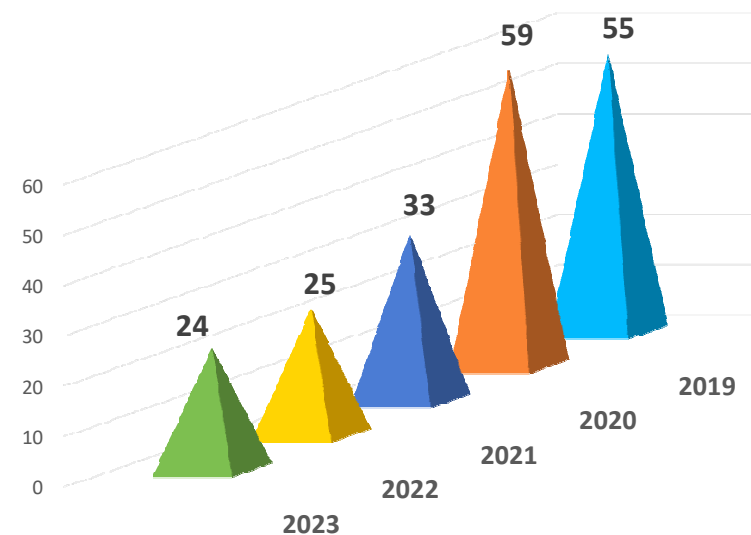
# TIMPUL DE SOLUȚIONARE



## 24 de zile

a fost timpul mediu de soluționare a unei negocieri dintre consumatori și bănci, anul trecut, în cadrul CSALB. Cele 758 de negocieri au avut în 2023 cel mai scurt timp mediu de soluționare față de anii precedenți. Deși timpul maxim de soluționare a unei negocieri în cadrul CSALB este de 90 de zile și poate depăși acest termen în cazul negocierilor mai complicate (potrivit OG nr.38/2015), în ultimii ani asistăm la scurtarea duratei medii în care se finalizează o conciliere: de la 59 de zile în 2020, la 33 de zile în 2021 și 25 de zile în 2022

Timp mediu de soluționare a unei negocieri (zile)



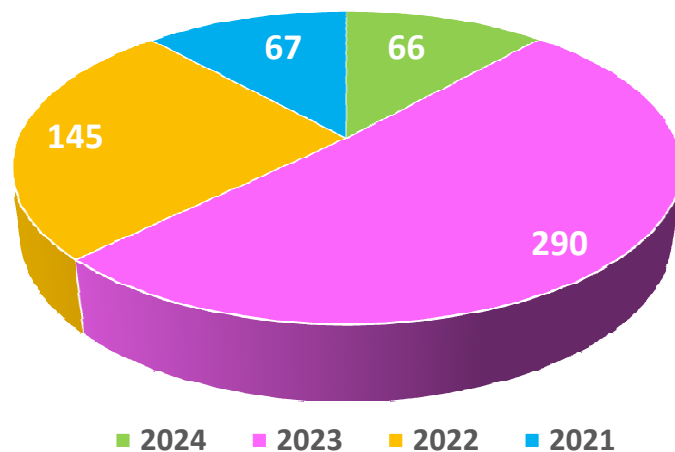
- ☐ **Cele mai rapide înțelegeri** au fost finalizate în 2023 într-o singură zi (14 cazuri) sau în două zile (37 cazuri);
- ☐ Au existat și **31 de negocieri mult mai dificile**, care s-au încheiat după mai mult de 100 de zile;



# TIPOLOGII DE LITIGII ÎN INSTANȚELE DE JUDECATĂ

- ✓ În **2023** au fost închise **290** de procese în instanță, pentru că părțile au dorit și au reușit să găsească o soluție amiabilă în cadrul CSALB. Creșterea este una importantă (dublă), față de cele **145** de situații de acest fel pe care le-am înregistrat în tot anul **2022** și cele **67** în anul **2021**;
- ✓ Până în acest moment al anului 2024, au fost închise în cadrul CSALB un număr de 66 de dosare venite din instanță;
- ✓ Obiectul solicitărilor a fost:
  - eliminarea și restituirea comisionului de administrare credit și a comisionului de analiză dosar;
  - renegocierea contractului și scăderea ratei (credite în CHF).

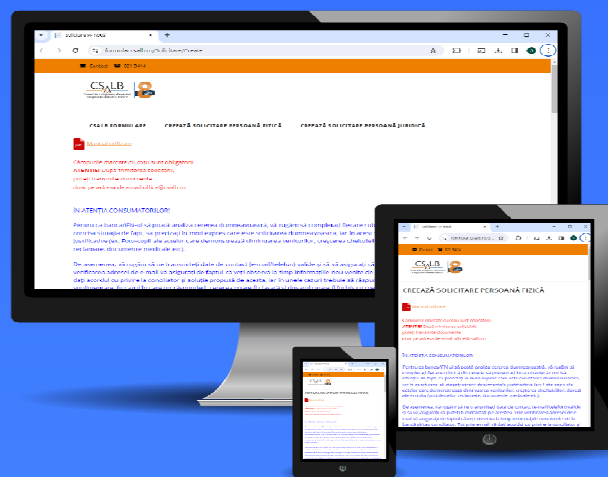
Număr procese din instanță soluționate prin intermediul CSALB



Date de pe portalul instanțelor

Tipologii	Alte tipologii
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Acțiuni în constatare clauze abuzive;</li><li>▪ Acțiuni cu privire la Legea nr. 77/2016;</li><li>▪ Anulare act (executare silită);</li><li>▪ Contestație la executare;</li><li>▪ Pretenții;</li><li>▪ Încuviințarea executării silite.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cereri întemeiate pe prevederile referitoare la combaterea discriminării → diverse criterii (vârstă etc.), în contextul intrării în relația cu banca sau a unor facilități/produse oferite de bancă;</li><li>▪ Fraude făcute prin intermediul canalelor bancare → e.g. phishing;</li><li>▪ Data protection → încălcări ale GDPR.</li></ul>

# TRANSMITEREA CERERII ONLINE



## 7 minute

Durează, în medie,  
completarea cererii de  
negociere cu banca/  
IFN-ul pe site-ul  
[www.csalb.ro](http://www.csalb.ro).

În acest moment 96,4% dintre cererile de negociere cu băncile/IFN-urile sunt trimise online către CSALB (66,9% prin intermediul aplicației IT de pe site-ul [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro) și 29,5% prin e-mail). După pandemie observăm o ușoară creștere a cererilor pe care consumatorii le aduc sau le completează la sediul CSALB (2,5%) și o scădere a celor trimise prin Poștă (1,1%).

# TIPOLOGII DE LITIGII ÎN INSTANȚELE DE JUDECATĂ

Este de reținut și implicarea Curții Uniunii Europene de Justiție care, în data de 09.07.2020, a supus analizei o serie de prevederi din Directiva 93/13/CEE privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, astfel:

- **În cauza C 452/18** ce a avut ca obiect o cerere de decizie preliminară formulată în temeiul articolului 267 TFUE de către Tribunalul de Primă Instanță și de Instrucție nr. 3 din Teruel, Spania (Juzgado de Primera Instancia e Instrucción n.º 3 de Teruel), prin decizia din 26 iunie 2018, primită de Curte la 11 iulie 2018, în procedura **XZ împotriva Ibercaja Banco SA, Curtea face trimitere la negocierea individuală;**
- Din interpretarea concluziilor pronunțate de CJUE, în jurisprudența care analizează materia clauzelor abuzive din contractele încheiate cu consumatorii (în contextul Directivei 93/13/CEE), rolul de a analiza și a decide dacă o clauză este sau nu abuzivă **apartine exclusiv instanței de judecată**, părțile având doar posibilitatea de a **negocia și modifica clauzele potențial abuzive sau calificate ca atare;**
- În acest caz, se pune problema dacă actul adițional sau noul contract încheiat de părți, respectiv **dacă noua clauză** prin care se înlătură sau se modifică o clauză potențial abuzivă din contractul existent, **a făcut sau nu obiectul unei negocieri individuale;**
- **Importanța pe care CJUE o acordă negocierilor individuale ale clauzelor contractuale** și faptului că acestea trebuie redactate într-un limbaj clar și inteligibil, iar consumatorul trebuie să le poată consulta/studia înainte de a le semna, indiferent de faptul că este vorba despre un contract sau despre un act juridic prin care se modifică clauze susceptibile de a fi declarate abuzive, aduce în discuție și alternativa reprezentată de rolul/aportul pe care CSALB îl poate avea în cadrul acestor negocieri dintre consumator și comerciant.

# 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.



**Alexandru Păunescu, reprezentant BNR în cadrul Colegiului CSALB:** *Ne dorim ca băncile să-și facă o analiză a litigiilor, să vadă în care dintre ele pot să se înțeleagă cu consumatorii și să-i cheme ele însele către conciliere. (#PodcasturileCSALB, Sezon 4, 2024)*

Vă  
mulțumim!

CSALB  
Centrul de soluționare alternativă  
a litigiilor în domeniul bancar

