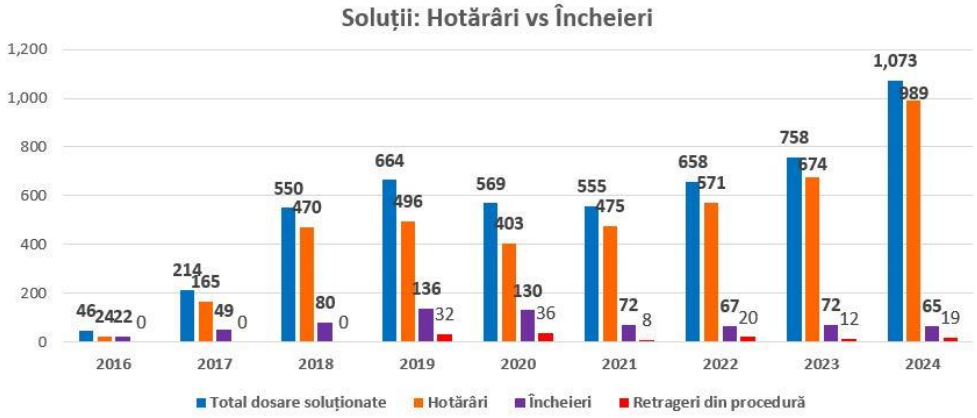
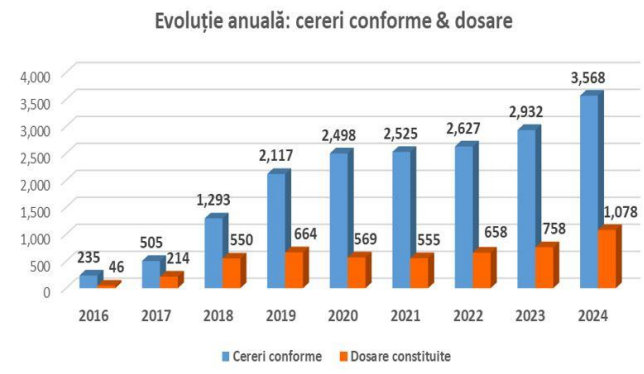
Apetitul de negociere al băncilor cu consumatorii în cadrul CSALB a crescut de 23 de ori între 2016 și 2024

13 februarie, București. În 2024 băncile au acceptat să intre în 1.077 de negocieri cu consumatorii, în urma solicitărilor trimise de aceștia către **Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor din domeniul Bancar (CSALB)**. Față de primul an în care au existat negocieri între consumatori și bănci (2016), anul trecut a însemnat o creștere de 23 de ori a disponibilității băncilor de a găsi împreună cu conciliatorii CSALB o soluție pentru rezolvarea problemelor semnalate de consumatorii de servicii financiar-bancare.



Între 2016 și 2024, aproximativ **4.300 de negocieri** dintre consumatori și bănci s-au încheiat cu împăcarea părților. În 2024 **băncile** au acceptat să intre în 1.077 de negocieri cu consumatorii, iar **IFN-urile** au transformat o singură cerere în dosar de conciliere. Anul trecut s-au înregistrat 989 de negocieri încheiate cu **împăcarea părților** din totalul concilierilor, iar în 65 de cazuri **părțile nu s-au înțeles.** Procentul împăcărilor din totalul negocierilor este de **94%** anul trecut - cel mai mare din toată activitatea CSALB.

În timp ce numărul negocierilor la CSALB a crescut, cel al rezolvărilor directe a scăzut constant în ultimii trei ani. Anul trecut, **301 cereri trimise către CSALB** au fost rezolvate fără intervenția unui conciliator, dar după sesizarea Centrului, față de 555 în 2023 și 592 în 2022. Acestea sunt cereri rezolvate fără implicarea unui conciliator, dar în care comercianții propun consumatorilor o rezolvare directă a problemelor pe care aceștia din urmă le pot avea. **Scăderea cererilor soluționate direct** poate fi explicată atât prin creșterea complexității cazurilor, ceea ce necesită ajutorul unui conciliator, cât și prin deschiderea mai mare a băncilor spre o negociere cu consumatorii intermediată de o a treia parte.

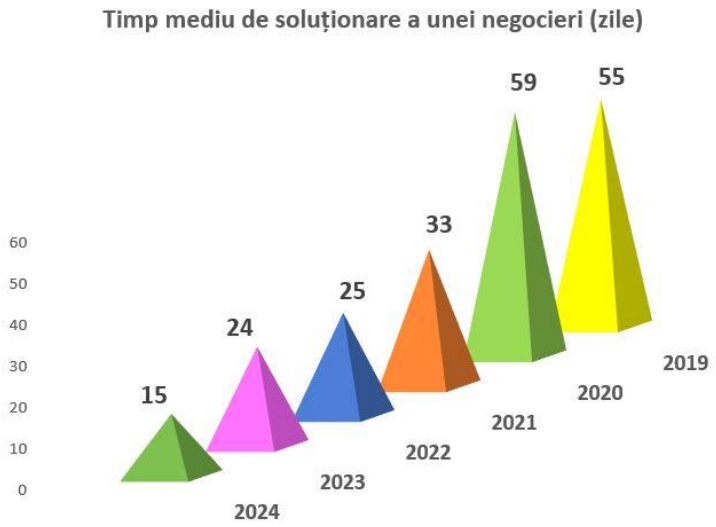


Românii care au întâmpinat dificultăți în plata ratelor sau au avut nemulțumiri în relația cu băncile și IFN-urile au trimis către CSALB **18.300 cereri** între 2016-2024.

Au solicitat rezolvarea în afara instanțelor de judecată a problemelor financiar-bancare pe care le aveau: probleme de neplată a creditelor, dificultăți în achitarea ratelor lunare cauzate de probleme sociale și familiale, derularea unor procese cu băncile-etc. Pentru prima dată numărul de cereri transmise CSALB a depășit cifra de 3.500. Față de 2016, numărul cererilor din 2024 este de **peste 15 ori mai mare.** Din cele 3.568 de cereri primite de la consumatorii, 2.644 de cereri s-au adresat băncilor, iar 924 de cereri s-au adresat IFN-urilor. Persoanele juridice au trimis 6 cereri către bănci în 2024 din care s-au constituit 5 dosare de conciliere.

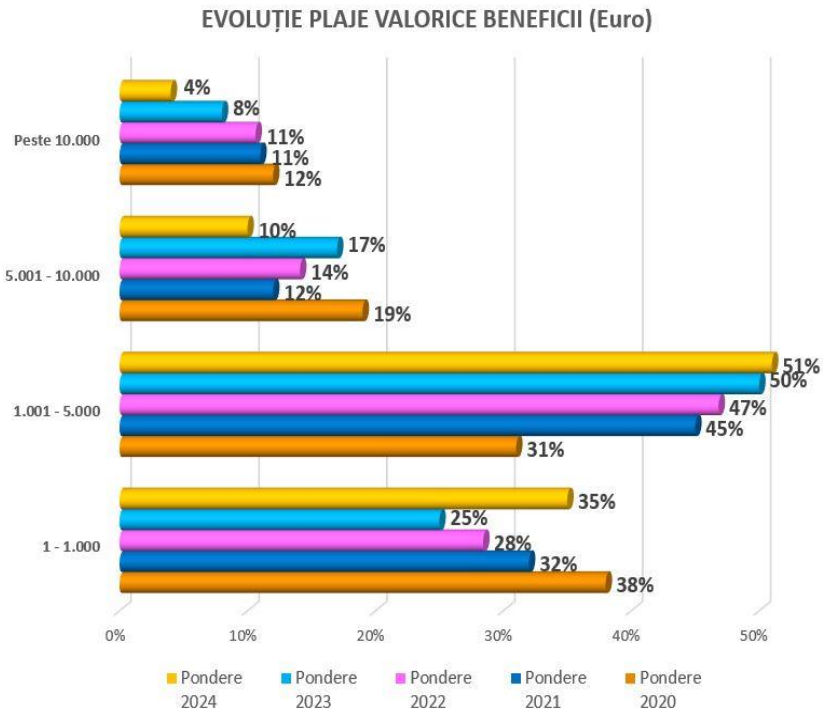
www.csalb.ro; 021.9414 (tarif normal); secretariat@csalb.ro; Adresa: Strada Sevastopol nr 24, etaj 2, sector 1, București.

Ce au obținut părțile: termen scurt de rezolvare a problemei, cu o medie de 15 zile, și rezultat mediu al negocierilor de 3 mii de euro



Potrivit legii, o negociere dintre un consumator și o bancă durează aproximativ 90 de zile, însă media temporală de soluționare a scăzut până la 15 zile în 2024, această rapiditate de rezolvare fiind în avantajul ambelor părți. **Camelia Popa** are cea mai scăzută medie temporală dintre toți conciliatorii CSALB: **10 zile** de la primirea acceptului băncii pentru intrarea în procedură de soluționare alternativă, până la acordul părților pentru soluția propusă de conciliator.

5 conciliatori au atins sau au depășit cifra de 80 de dosare intermediate în 2024. Cele mai multe dosare le-a gestionat **Camelia Popa** (88), urmată de **Roxana Mustățea** (83), **Alexandru Ambrozie** (81), **Septimiu Stoica** (80) și **Mircea Stroe** (80). **Cele mai rapide înțelegeri** au fost finalizate în 2024 într-o singură zi (85 de cazuri) sau în două zile (113 cazuri). Au fost **23 de negocieri** mai dificile, care s-au încheiat după mai mult de 90 de zile.



Valoarea totală a sumelor obținute ca rezultat în negocierile consumatori-bănci a fost de **14,3 milioane euro** în perioada 2016-2024.

Valoarea medie a acestor sume în dosarele în care părțile s-au împăcat (au acceptat soluțiile propuse de conciliatori) a scăzut în 2024 la puțin **peste 3.000 de euro**, de la aproape 5.000 de euro în 2023, fiind aproape de nivelul din 2020 (valoarea medie era atunci de 3.320 euro).

Sumele negociate cu valori medii, între **1.000 și 10.000 de euro** reprezintă 61% din negocierile încheiate în cadrul CSALB.

Ponderea negocierilor care se încheie cu beneficii de valori mici, între **1 euro și 1.000 de euro,** a crescut la 35% după 4 ani de scădere constantă. Beneficiile cu valori de **peste 10.000 de euro** reprezintă 4% din totalul hotărârilor. Și în cazul acestora asistăm la o scădere a ponderii în ultimii ani.

Alexandru Păunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în Colegiul de Coordonare al CSALB: *„În 2024 activitatea CSALB a înregistrat **cele mai bune performanțe de la înființare**. Pentru prima dată au fost peste 1.000 de negocieri desfășurate într-un an și tot pentru prima dată a fost depășită borna 3.000 în ceea ce privește numărul de cereri trimise de consumatori. Printre cereri sunt șase venite de la persoane juridice, care au solicitat băncilor rezolvarea unor probleme legate de serviciile de plată. CSALB a primit în 2020 competența de a soluționa și problemele legate de plăți sau de emitere de monedă electronică pentru persoanele juridice.*

***De la începutul anului 2025** consumatorii au trimis 450 de cereri, cu 100 mai multe decât în aceeași perioadă a anului trecut. În urma acestora s-au format până acum 60 de dosare de negociere. De la 1 martie CSALB intră în al zecelea an de activitate operațională. **Cel mai important câștig al CSALB din acest deceniu** este că în societatea românească s-a impus un model de rezolvare amiabilă a disputelor, nemulțumirilor și problemelor dintre consumatori și bănci. Până la apariția CSALB oamenii nu aveau o alternativă profesionistă, rapidă și gratuită la instanță. În plus, Corpul Conciliatorilor a avut o contribuție importantă în echilibrarea în acești ani a relației dintre consumatori și bănci. Faptul că soluția negocierii dintre părți este propusă de o a treia parte, adică de un specialist în domeniul financiar-bancar, a făcut ca încrederea câștigată în procesul de conciliere să contribuie la continuarea relațiilor contractuale, spre beneficiul ambelor părți implicate.*

*Alternativa căii amiabile de rezolvare a unui conflict funcționează și în cazul proceselor care se află deja pe rolul instanțelor sau al celor care abia sunt inițiate. La sfârșitul anului 2024 erau soluționate amiabil **167 de procese aflate pe rolul instanțelor de judecată**, pentru că părțile au dorit și au reușit să găsească o soluție amiabilă în cadrul CSALB. Acest fapt ridică numărul cazurilor începute în instanță, dar soluționate amiabil cu ajutorul conciliatorilor CSALB, la aproximativ 670 (în perioada 2021-2024).*

***Inițiativa băncilor și recomandarea judecătorilor sunt esențiale** în cazul neînțelegerilor care ajung în instanță, dar se încheie în afara ei. De aceea, recomandarea noastră către bănci și către judecători este de a prioritiza soluționarea alternativă, care are o durată medie de aproximativ o lună, față de câțiva ani cât poate dura un proces. În plus, soluționarea în cadrul CSALB scutește cele două părți de cheltuieli consistente cu derularea procesului.*

*O altă observație importantă este că, deși **valoarea medie a rezultatelor** obținute din conciliere a scăzut față de anii anteriori, observăm o creștere până la 94% a cazurilor în care negocierile s-au încheiat cu împăcarea părților. Astfel, există o disponibilitate mai mare a consumatorilor în a-și rezolva problema prin conciliere, acesta fiind scopul urmărit, iar nu încercarea de a obține din negociere beneficii însemnate. De aceea, ponderea rezultatelor mari, de peste 10.000 de euro, a scăzut la 4 procente din total, iar ponderea beneficiilor medii, între 1.000 și 10.000 de euro, a depășit 60% din total."*

***

Despre CSALB: CSALB este o entitate înființată ca urmare a unei Directive europene și intermediază gratuit și în mai puțin de trei luni negocierea dintre consumatori și bănci sau IFN-uri pentru contractele aflate în derulare. Consumatorii din orice județ al țării pot trimite cereri către Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) completând un formular online direct pe site-ul http://www.csalb.ro. Dacă banca acceptă intrarea în procedură de conciliere/negociere este desemnat un conciliator. CSALB colaborează cu 16 conciliatori, dintre cei mai buni specialiști în Drept, cu expertiză în domeniul financiar-bancar. Totul se rezolvă amiabil, iar înțelegerea părților are puterea unei hotărâri în instanță. Mai multe informații despre activitatea Centrului puteți obține și la telefon 021 9414 (apel cu tarif normal).

www.csalb.ro; 021.9414 (tarif normal); secretariat@csalb.ro; Adresa: Strada Sevastopol nr 24, etaj 2, sector 1, București.