Credite în CHF, executări silite, procese de *dare în plată* - soluționate amiabil de consumatori și bănci în cadrul CSALB

18 martie, București. În primele trei luni din 2025 calitatea negocierilor și soluțiilor găsite între consumatori și bănci înregistrează o evoluție în cadrul **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor din domeniul Bancar (CSALB)**. Propunerile conciliatorilor CSALB acceptate de părți, includ mixuri de beneficii care vizează: diminuări de datorii, ștergeri de penalități, restituiri de sume, închiderea cazurilor de executare silită sau a celor de dare în plată. Băncile sunt la fel de deschise pentru soluționarea cazurilor din instanță, indiferent dacă vorbim de procese pentru credite în CHF acordate acum peste 15 ani sau procese care nu au ajuns încă la primul termen.

De la începutul anului consumatorii au trimis peste **800 de cereri de negociere cu băncile**, iar până acum s-au încheiat sau se află în negociere **150 de dosare**. În plus, 40 dintre cereri s-au rezolvat direct, fără ajutorul unui conciliator, chiar dacă solicitarea a fost adresată CSALB. În 2024 CSALB a primit peste 3.500 de cereri, din care s-au format 1.078 dosare de negociere. În 94% din concilieri părțile s-au înțeles, iar valoarea medie a beneficiilor obținute într-un timp mediu de 15 zile pentru fiecare dosar de conciliere a fost de 3.000 de euro.

Celebrăm Ziua Internațională a Drepturilor Consumatorilor (15 martie) și Global Money Week (17-23 martie) printr-un apel la informarea corectă și transparentă a consumatorilor de servicii financiar-bancare și prin promovarea educației financiare în rândul consumatorilor. Informarea și educația reprezintă principalele mijloace de contracarare a fake-news-ului și tentativelor de fraudă, tot mai dese și agresive în spațiul public.

Teodor Bungău, județul Bihor: "*M-a impresionat foarte plăcut rezolvarea cazului meu prin intermediul CSALB, mai ales că, inițial, banca nu a vrut să accepte o soluționare amiabilă și am fost nevoit să o acționez în instanță. Știam de CSALB din presă și mă documentasem bine înainte să apelez la conciliere. Chiar dacă nu am primit tot ce am cerut, sunt mulțumit. Soția mi-a spus să cer 30 de mii de euro, dar fiind o negociere din care toată lumea trebuie să fie mulțumită, nu am putut cere atât de mult. Cererea mea a fost pentru 12 mii de euro, iar în urma negocierilor cu banca am obținut 10.000 de euro despăgubiri, iar apoi am închis procesul din instanță. Banca a fost deschisă în negociere pentru că nici ei nu îi convine să aibă procese cu clienții."*

Beneficii mari într-un caz de executare silită

Ce a cerut? M. A. din București a solicitat sistarea poprirelor și suspendarea procedurii de executare silită. Consumatorul a propus băncii să achite lunar 1.000 lei + 200 cheltuielile de executare, similar cu plata pe care a făcut-o într-un alt dosar de executare silită în care a fost implicat.

Ce a obținut? Banca a diminuat creanța totală de 44.800 de lei cu 50%, condiția fiind achitarea unor rate egale, timp de un an. Mai întâi, consumatorul trebuie să plătească un avans de 3.000 de lei, iar după plata avansului banca va ridica poprirea instituită pe conturile consumatorului. Apoi, banca va reduce la 22.400 de lei datoria consumatorului, iar această sumă trebuie achitată în 12 rate egale. În cazul în care debitorul nu va respecta plățile convenite cu banca, comerciantul nu va mai opera reducerea de creanță la finalul celor 12 luni. În vederea implementării soluției, consumatorul va renunța la contestația la executare formulată în instanță. **Conciliator: Mihaela Budisteanu.**

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

Credit în CHF aflat în instanță, soluționat amiabil

Ce a cerut? P.A. din Mureș a cerut găsirea unei soluții amiabile pentru stingerea litigiului din instanță.

Ce a obținut? În acest moment datoria consumatoarei este de 42.000 CHF, având izvorul în contractul de credit din anul 2008. Titularul creditului a decedat, iar solicitarea de conciliere a fost făcută de garantul ipotecar. Banca acceptă stingerea creanței în baza unui angajament de plată al garantului, încheiat prin biroul executorului judecătoresc. Astfel, garantul trebuie să plătească lunar, timp de 24 de luni, suma de 2.400 de lei în contul executorului. Banca va proceda la remiterea parțială a datoriei pentru suma de 31.300 CHF, diferența dintre valoarea totală a creanței și suma ce va fi achitată de către garant, conform angajamentului de plată menționat. Garantul va plăti cheltuielile de executare și onorariul executorului judecătoresc. Acesta va putea achita, în măsura posibilităților sale, și sume mai mari de 2.400 de lei, pentru a putea stinge creanța într-un termen mai scurt de 24 de luni. După acceptarea acestei soluții banca va sista poprirea conturilor și va suspenda executarea silită. **Conciliator Valentin Cocean.**

Darea în plată pentru datorii în CHF și-a găsit soluția prin conciliere

Ce a cerut? În cererea trimisă către CSALB consumatorul S. M. din Iași a solicitat găsirea unei soluții împreună cu banca pentru datoriile acumulate.

Ce a obținut? Suma totală datorată băncii la momentul formulării cererii de conciliere era de peste 69.000 CHF, din care dobânzile și penalitățile reprezentau peste 37.000 CHF. Propunerea băncii a fost de a diminua datoria consumatorului la 32.000 CHF (principala creanță), stoparea penalităților și dobânzilor și posibilitatea de a achita datoria în rate lunare timp de 5 ani. Pentru implementarea soluției, consumatorul a renunțat la procesul din 2021 de dare în plată a imobilului, care reprezintă garanția creditului contractat. **Conciliator Mihaela Budisteanu**

Alexandru Păunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în Colegiul de Coordonare al CSALB: *„Negocierea dintre consumatori și bănci în cadrul CSALB a intrat în al 10 an de rezolvare a disputelor în afara instanțelor de judecată și observăm o serie de evoluții, atât prin specificul cazurilor soluționate, cât și prin comportamentul părților implicate.*
*Vedem că **tot mai multe cazuri care debutează în instanță își găsesc rezolvarea în cadrul CSALB în câteva săptămâni**. Practic, diferența de timp dintre cele două proceduri este incontestabil în favoarea soluționării amiabile. Printre cazurile prezentate sunt demersuri juridice aflate în faza de executare silită, aflate înaintea primului termen într-un proces sau chiar cazuri în care părțile au pierdut și 4 ani prin proceduri de dare în plată a imobilului dar, până la urmă, s-au înțeles cu banca fără niciun cost, în cadrul Centrului.*
*Marele beneficiu în toate situațiile acestea îl reprezintă faptul că **soluțiile sunt solicitate și convenite împreună cu consumatorii.** Mai exact, un consumator care a luat, poate, o decizie nepotrivită la un moment dat în legătură cu un împrumut, are ocazia în cadrul CSALB să renegocieze mult mai atent condițiile acelui contract de credit. În plus, de data aceasta are la dispoziție serviciile unei persoane cu expertiză în domeniul financiar-bancar care îi explică detaliile înțelegerii cu banca și îl ajută să-și evalueze mai bine capacitatea de plată și **modul în care contractul se va derula pe viitor.***
***Modul în care părțile negociază** arată o perfecționare a acestui mecanism în activitatea CSALB. Observăm că, deși cererile consumatorilor sunt tot mai puțin detaliate, mecanismele de negociere devin tot mai complexe. Aplicația CSALB pune la dispoziția consumatorilor 64 de categorii care sumarizează obiectul*

problemei semnalate prin intermediul CSALB. De cele mai multe ori soluțiile vizează aspecte care nici măcar nu fuseseră semnalate în solicitare. Acesta este, în primul rând, meritul conciliatorilor care, după aproape 10 ani de intermediere a relației consumatori-bănci, au deprins moduri de negociere diferite, în funcție de fiecare bancă și ținând cont de fiecare consumator întâlnit. Astfel, unele bănci sunt rapide în a transmite răspuns și vin cu soluții în 2-3 zile, altele, în anumite spețe, doresc o soluție echitabilă, obținută în urma proceselor aflate pe rolul instanțelor, iar alte instituții bancare negociază în detaliu și chiar, în mod excepțional, depășesc termenul recomandat de 90 de zile.

*În concluzie, **diversitatea cererilor, negocierilor și soluțiilor oferite**, descriu o perfecționare constantă a singurei entități din România care intermediază cu ajutorul unor specialiști reputați, rapid și gratuit pentru consumatori problemele pe care le întâmpină consumatorii în relație cu băncile și cu IFN-urile."*

***

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).