

RAPORT
privind activitatea de
SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR
la data de 30.09.2025

În primele nouă luni din 2025, 812 consumatori au parcurs întregul proces de conciliere: depunere cerere, negociere, hotărâre finală ⇔ soluție acceptată de ambele părți (în 595 de cazuri), ori au ajuns direct la o înțelegere amiabilă cu băncile/IFN-urile, după ce au apelat la CSALB (în 217 de cazuri).

În primele nouă luni ale anului au fost închise 89 de procese în instanță, pentru că părțile au dorit și au reușit să găsească o soluție amiabilă în cadrul CSALB.

Numărul de cereri conforme înregistrate în primele nouă luni ale anului este de **2.121**, atât numărul de cereri adresate băncilor, cât și numărul de cereri adresate IFN-urilor fiind mai redus în acest an față de perioada de referință a anului trecut, pe fondul scăderii volumului de solicitări de radiere a înregistrărilor din Biroul de Credit. Unii consumatori au continuat să întâmpine dificultăți reale de plată, iar aceste circumstanțe justificate au presupus identificarea unor soluții de reechilibrare a obligațiilor contractuale (solicitățile fiind trimise direct creditorilor sau fiind formulate prin intermediul CSALB).

Din totalul cererilor primite până la finalul T3 2025, 1.620 adresau diverse spețe în relația cu banca, în vreme ce 501 vizau diferite aspecte ale relației consumatorilor cu IFN-urile.

Astfel, **ponderea cererilor adresate IFN-urilor a scăzut sub valoarea din perioada de referință a anului trecut:** de la 26,6% din total/T3 2024, până la aproximativ 23,6% din total/T3 2025.

Corelativ, **ponderea cererilor adresate băncilor prezintă o creștere față de perioada de referință a anului trecut:** 73,4% din total/la final de T3 2024, respectiv 76,4% din total/T3 2025.

La sfârșitul T3 2025, se înregistrează un număr de 500 **cereri de ștergere a înregistrărilor din Biroul de Credit/BC** (282 în raport cu băncile + 218 în raport cu IFN-urile), numărul acestui tip de cereri înregistrat la **finalul T3 2024 fiind de 803**. Astfel, în acest perimetru statistic, precizăm faptul că, în primele nouă luni ale acestui an, **cererile de radiere a înregistrărilor din BC au menținut o tendință descrescătoare față de cea a anului trecut (o scădere cu aproximativ 38%).**

Reamintim că cererile care au ca obiect probleme referitoare la Biroul de Credit, programul Prima Casă, creditele cesionate sunt în majoritate clasate deoarece, în fiecare dintre aceste cazuri există legislație specială aplicabilă, iar marjele reale de negociere sunt foarte limitate sau este imposibilă o astfel de negociere.

Numărul total de dosare constituite la finalul T3 2025 a ajuns la 686. Două dosare s-au format în relație cu un IFN, iar 684 au fost formate în relația cu băncile. Comparativ, în primele nouă luni ale anului 2024 s-au format 825 dosare (un singur dosar în raport cu un IFN). Dintre dosarele formate în acest an și soluționate până la finalul perioadei de referință, 595 s-au finalizat printr-o hotărâre (părțile au acceptat

soluția propusă de conciliator), alte 60 dosare aflându-se în curs de procesare (la finalul T3 2025). În 20 de dosare una dintre părți a refuzat soluția propusă de conciliator și s-a pronunțat o încheiere, iar în 11 dosare una dintre părți s-a retras.

Numărul hotărârilor din primele nouă luni ale acestui an este de 595, comparativ cu situația din perioada similară a anului anterior, când se înregistrau 721 de hotărâri (**în cele două perioade analizate, T3 2025 și T3 2024, ponderea hotărârilor din totalul soluțiilor este de aproximativ 96% în ambii ani**).

Totodată, până la finalul T3 2025, **217 cereri au fost soluționate amiabil** de către comercianți, după sesizarea CSALB (comercianții au negociat direct cu consumatorii), respectiv **176 de cereri soluționate amiabil în relația cu băncile și 41 de cereri soluționate amiabil de către IFN-uri**.

La finalul T3 din acest an, au fost înregistrate 1.318 de solicitări telefonice, iar un număr de 293 persoane/consumatori au accesat chat-ul de pe site-ul CSALB.

Situația cererilor în raport cu comercianții este următoarea:

BĂNCI:

- **1.620** cereri conforme;
- **740** cereri neconforme;
- **530** solicitări diverse de informații.

Clasificarea celor 1.620 cereri conforme:

- **684** dosare constituite la finalul T3 2025 (**141** de dosare au fost formate la începutul acestui an din cereri înregistrate la finalul anului 2024);
- **199** cereri în faza de filtru – se verifică documentele;
- **176** cereri soluționate amiabil de părți, însă după sesizarea CSALB de către consumator;
- **578** cereri clasate;
- **124** cereri au fost conexe.

Clasificarea celor 684 dosare aflate în procedura cu soluție propusă/conciliere:

- **594** hotărâri pronunțate – părțile s-au înțeles;
- **60** dosare în fază de procesare;
- **19** încheieri – părțile nu s-au înțeles;
- **11** dosare în care una dintre părți s-a retras.

Modalitatea de transmitere a cererilor conforme - indiferent de canalul de sesizare, toate cererile conforme sunt introduse în aplicația IT de gestiune a cererilor și dosarelor:

- **730** au fost transmise prin aplicație (site);
- **319** au fost transmise via e-mail;
- **541** au fost trimise prin poștă;
- **30** au fost aduse și înregistrate de consumatori la sediul CSALB.

IFN-URI:

- **501** de solicitări conforme.

Clasificarea celor 501 cereri conforme:

- **2** dosare (un dosar este constituit în anul 2025, dintr-o cerere primită la finalul anului 2024);
- **14** cereri în faza de filtru;
- **41** cereri au fost soluționate amiabil de IFN și consumatori, după sesizarea CSALB de către consumator;
- **445** clasate – refuzate de IFN-uri.

Clasificarea celor 2 dosare aflate în procedura cu soluție propusă/conciliere:

- **1** hotărâre pronunțată – părțile s-au înțeles;
- **1** încheiere – părțile nu s-au înțeles.

Modalitatea de transmitere a cererilor conforme:

- **447** au fost transmise prin aplicație (site);
- **45** au fost transmise via e-mail;
- **5** au fost trimise prin poștă;
- **4** a fost adusă și înregistrată de consumator la sediul CSALB.

Cererile consumatorilor se înscriu în următoarele tipologii:

- **Probleme generate de produsele de creditare:**
 - Restituiri de sume (comisioane, dobânzi);
 - Trecerea de la indicele ROBOR la IRCC;
 - Diminuare sold credit/datorie/rată ori anulare restanță;
 - Reeșalonări/rescadențări/refinanțări;
 - Renegociere/reechilibrare contract (**inclusiv pentru motive de impreviziune**);
 - Găsirea unei soluții pentru rezolvarea problemelor (în general);
 - Conversie monedă acordare credit;
 - Probleme cu polițele de asigurare (bancassurance);
 - Recalculare dobânzi;
 - Angajament de plată;
 - Declararea scadenței anticipate;
 - Eliminarea anumitor clauze;
 - Biroul de Credit (radierea înregistrărilor din BC).
- **Probleme de natură operațională:**
 - Probleme privind funcționarea bancomatelor (inclusiv restituiri de sume);

- Probleme legate de transferurile bancare și restituiri de comisioane aferente tranzacțiilor;
 - Restituiri de sume în cazul erorilor de procesare;
 - Recuperări de sume transferate eronat de consumatori (internet banking);
 - Clarificări ale modului de calcul pentru sumele retrase de bănci din contul cardului de credit;
 - Alte probleme referitoare la carduri (anulare/modificare nume);
 - Probleme referitoare la cursul valutar și dobânzi aplicate în cazul utilizării cardului în străinătate;
 - Probleme referitoare la transferurile interbancare.
- **Probleme referitoare la alte tipuri de activități:**
 - Probleme referitoare la executarea silită (suspendări/sistări);
 - Solicitări pentru eliberarea unor documente (grafice rambursare, extrase etc.);
 - Restituiri de sume poprite;
 - Radierea ipotecii;
 - Fraudă pe canale bancare.

Clasarea cererilor are drept cauză principală refuzul comercianților de a soluționa litigiul prin proceduri SAL, iar motivele de clasare pot fi structurate pe mai multe categorii:

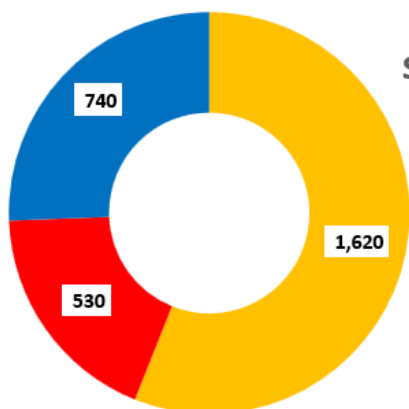
- **Motive justificate (principale) - cererea vizează:**
 - ștergerea înregistrărilor raportate la Biroul de Credit;
 - creditele de tip „Prima Casă”;
 - creanțe cesionate către societăți comerciale care nu se află sub reglementarea Băncii Naționale a României;
 - prima de la stat din contractele de economisire – creditare.
- **Motive ce țin de consumatori:**
 - alegerea unui comerciant care nu are activitatea reglementată de BNR;
 - alegerea unui comerciant cu care nu se află în raporturi contractuale;
 - nu s-au oferit informațiile/documentele necesare pentru soluționarea cererii;
 - consumatorul nu răspunde în termen de 90 de zile;
 - retragerea consumatorului.
- **Alte motive:**
 - existența unui dosar în instanța de judecată;
 - au fost inițiate procedurile de executare silită;
 - comercianții au făcut mai multe oferte, dar toate ofertele au fost refuzate de consumator (anterior sesizării CSALB), iar comercianții își mențin punctul de vedere din răspunsul inițial transmis consumatorului;
 - solicitare lipsită de temei (apreciază comerciantul).

ANALIZĂ COMPARATIVĂ:

Cifre T3 2024: • 2.839 cereri conforme – 315 cereri pe lună; • 721 dosare soluționate prin hotărâri/împăcarea părților (medie de 80 hotărâri/lună), din 825 dosare constituite la finalul T3 2024 (medie de 82 dosare/lună); • 246 cereri soluționate amiabil de părți* după sesizarea CSALB – (medie de 27 cereri soluționate amiabil & direct între părți/lună). Cifre 2024 (întreg anul): • 3.568 cereri – 297 cereri pe lună; • 1.078 dosare – 89 dosare pe lună; • 301 cereri soluționate amiabil – 25 cereri soluționate amiabil/lună.	Cifre T3 2025: • 2.121 cereri conforme – 236 cereri pe lună; • 595 dosare soluționate prin hotărâri/împăcarea părților (medie de 66 hotărâri/lună), din 686 dosare constituite la finalul T3 2025 (medie de - 76 dosare/lună); • 217 cereri soluționate amiabil de părți după sesizarea CSALB – (medie de 24 cereri soluționate amiabil & direct între părți/lună).
--	--

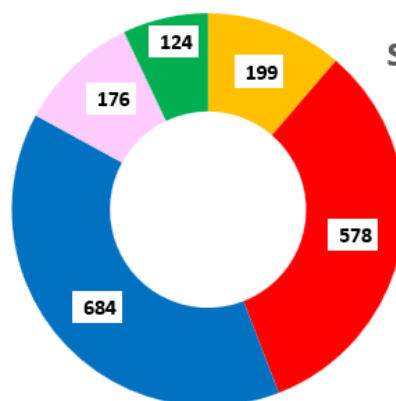
IMAGINEA ACTIVITĂȚII OPERAȚIONALE:

➤ BĂNCI



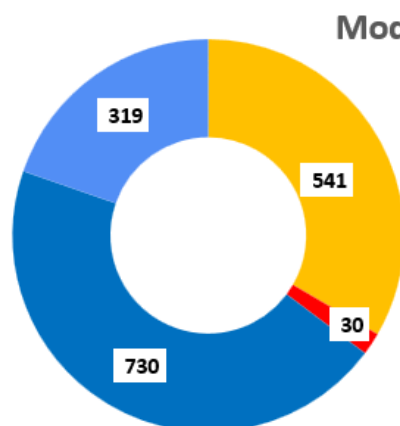
Status cereri bănci

- Solicitari conforme inregistrate
- Solicitari diverse de informatii
- Cereri neconforme



Status cereri conforme

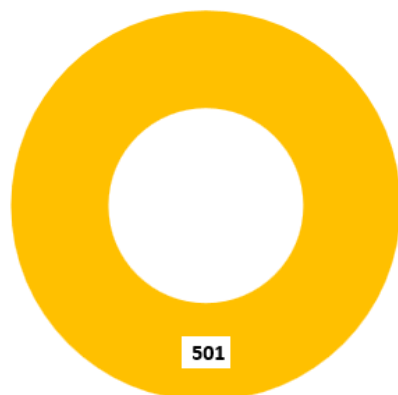
- În fază de filtru
- Clasate
- Transformate in dosare 2025
- Solutionate amiabil comerciant dupa sesizarea CSALB
- Cereri conexe



Modalitate transmitere
bănci

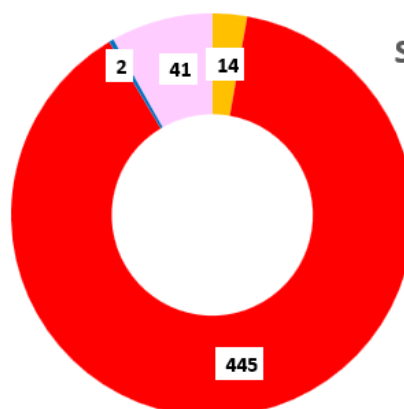
- Prin poștă
- La sediu
- Site
- E-mail

➤ IFN-uri



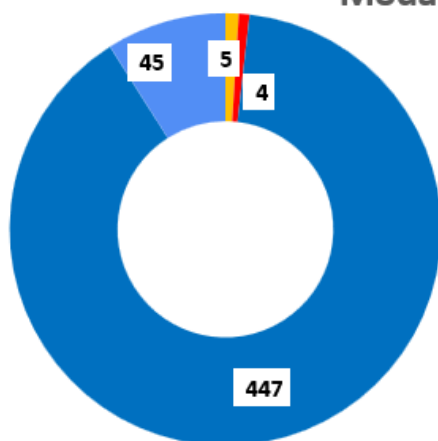
Status cereri IFN-uri

- Solicitari conforme inregistrate
- Solicitari diverse de informatii
- Cereri neconforme



Status cereri conforme

- In fază de filtru
- Clasate
- Transformate in dosare 2025
- Solutionate amiabil comerciant dupa sesizarea CSALB
- Cereri conexe



Modalitate transmitere
IFN-uri

- Prin poștă
- La sediu
- Site
- E-mail

EDUCAȚIE FINANCIARĂ:

- De la începutul anului CSALB desfășoară o **campanie de informare, educație financiară și comunicare** în care au fost implicate băncile comerciale, jurnaliști și conciliatorii CSALB. În ultimii ani tot mai mulți oameni află de existența și activitatea CSALB prin intermediul campaniilor de comunicare și informare desfășurate de Centru.
- CSALB continuă producția **celui de-al cincilea sezon al Podcasturilor CSALB**. La **podcasturile de educație financiară** găzduite de Centru participă specialiști în domeniile care fac obiectul discuțiilor, brokeri de credite, executori judecătorești, reprezentanți/specialiști ai băncilor comerciale, ai ARB, BNR și conciliatori CSALB. Dezbaterile sunt moderate de analiști financiari, specialiști în educație financiară și jurnaliști reputați din presa economică.
- **Podcasturile din sezonul 5** abordează o tematică inspirată din tipologia cererilor de negociere cu băncile pe care consumatorii le trimit către CSALB. Astfel, sunt abordate subiecte precum: carduri și plăți, creditele bancare, fraudele pe canale bancare, executările silite, Inteligența Artificială/AI instanță vs soluționare alternativă etc.
- Fiecare podcast difuzat este însoțit de o **campanie de promovare** pe durata a trei săptămâni, care include: comunicat de presă, materiale video și text difuzate pe csalb.ro, canalele de social media (Facebook, Instagram, LinkedIn, Tik Tok, YouTube) și prin intermediul partenerilor media (canale TV, radio, presa online, publicații din presa locală, bloguri).
- O altă metodă de informare a consumatorilor o reprezintă **newsletterul CSALB**, trimis către consumatorii de servicii financiare care se abonează pentru primirea acestor informații. Pe site-ul csalb.ro a fost creată o pagină nouă dedicată înscrierii consumatorilor ca destinatari ai Newsletterelor CSALB.
- CSALB a produs și a distribuit către băncile comerciale peste **100.000 de flyere informative**, pe care consumatorii pot completa direct o cerere de negociere cu banca.
- La începutul anului 2025 CSALB a organizat **conferința de presă anuală**, la care au participat conciliatori, reprezentanți ai Colegiului de Coordonare și jurnaliști din tv, radio și presa scrisă.
- Site-ul csalb.ro are o **secțiune dedicată educației financiare** unde se regăsesc informații text și video, utile consumatorilor în deciziile financiare pe care aceștia le iau.
- **Prin intermediul call-centerului**, CSALB contactează telefonic consumatorii care doresc acest lucru (în urma acordului confirmat ca urmare a campaniilor derulate în social media). Aceștia primesc informații despre procedura de soluționare alternativă a litigiilor cu băncile/IFN-urile.

CONCLUZII:

Serviciile CSALB continuă să fie accesate de către românii care au probleme în raport cu băncile/IFN-urile. Avantajele concilierii: evitarea proceselor în instanță și continuarea raporturilor contractuale dintre părți, timpul scurt de soluționare a unui dosar (o medie de aproximativ o lună în ultimii ani, respectiv 15 zile/2024), expertiza conciliatorilor și gratuitatea pentru consumatori sunt avantaje importante atât pentru aceștia, cât și pentru instituțiile financiar-bancare implicate în aceste negocieri, mai ales într-o perioadă dificilă din punct de vedere economic, efectele creșterii generalizate a costurilor din cauza climatului internațional economic și politic nefavorabil fiind resimțite în continuare. În acest context, **concluziile primelor nouă luni ale anului 2025** sunt următoarele:

- În primele nouă luni ale anului 2025, românii au trimis 2.121 de cereri de negociere cu băncile și IFN-urile.
- Ponderea cererilor adresate băncilor (din total) a crescut de la 73,4%/T3 2024 la 76,4%/T3 2025.
- Deși numărul total al cererilor în **T3 2025 a fost diminuat, s-a înregistrat o creștere a ponderii cererilor negociabile din total. Astfel, ponderea cererilor negociabile din total/T3 2025 este de 76,5%, în comparație cu ponderea cererilor negociabile din perioada similară a anului trecut/T3 2024 care este de 71,8%**. Acest lucru se datorează scăderii de la 803 (în T3 2024) la 500 (în T3 2025) a cererilor de ștergere a înregistrărilor din Biroul de Credit (care nu pot face obiectul unui dosar de negociere prin intermediul CSALB, ci sunt soluționate direct de către părți sau clasate). De la începutul anului, 77 dintre cererile trimise băncilor pentru radierea înregistrărilor din Biroul de Credit au fost soluționate direct de către acestea, la fel s-a întâmplat și în 17 cazuri adresate IFN-urilor.
- Numărul dosarelor de negociere (cereri acceptate de bănci/IFN-uri) a fost de 686/T3 2025, în comparație cu 825/T3 2024.
- Au fost 595 de împăcări între consumatori și bănci, după acceptarea soluției propuse de conciliatori.
- Menținerea metodei adoptate de comercianții din sistemul financiar–bancar, de **soluționare amiabilă (directă) după sesizarea CSALB**, reprezintă o altă cale de rezolvare a cererilor formulate de consumatori, mai ales atunci când aceste solicitări sunt simple și nu necesită neapărat intervenția/aportul de experiență al conciliatorilor CSALB: 217 astfel de cazuri/T3 2025 în comparație cu 246 astfel de cazuri la final de T3 2024.
- La final de T3 2025, procedurile de negociere a consumatorilor cu băncile, intermediare de CSALB, au avut ca rezultat **beneficii înregistrate de aproximativ 1,8 MEUR**. Astfel, **valoarea totală a beneficiilor rezultate** (în cei peste 9 ani de activitate operațională a Centrului) **este de aproximativ 16,11 milioane EUR**.
- Vor fi continuate demersurile pentru popularizarea și mediatizarea soluționării alternative prin intermediul instanțelor din țară.

SITE-ul www.csalb.ro pune la dispoziția consumatorilor și persoanelor juridice o aplicație online prin care procesul de depunere a cererilor de conciliere este mult mai rapid și mai simplu. Pe prima pagină a site-ului, consumatorii sunt invitați să acceseze aplicația prin completarea unei cereri. Completarea cererii direct pe site-ul csalb.ro durează, în medie, 7 minute.

Documentele introduse în formularul de înregistrare se încarcă în aplicație, iar timpul de procesare a acestora este de aproximativ o oră. Aplicația a fost configurată cu respectarea principiilor Regulamentului General privind Protecția Datelor Personale (GDPR).

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB) este o entitate juridică autonomă, neguvernamentală, apolitică, fără scop lucrativ, de interes public, cu personalitate juridică, înființată în baza Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, ce transpune la nivel național Directiva 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE.