

Se înmulțesc fraudele cu credite bancare! Zeci de cazuri pe lună, în cererile trimise de consumatori către CSALB

9 septembrie, București. Anul acesta consumatorii au trimis către **Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)** peste 170 de cereri care au ca obiect fraudele pe canale bancare. Cele mai multe dintre aceste solicitări descriu cazuri în care consumatorii înșelați s-au văzut în situația de a fi datori către bănci, după ce infractorii informatici au contractat împrumuturi bancare în numele lor. În majoritatea cazurilor, consumatorii au permis accesul unor necunoscuți la parole, informații confidențiale și chiar la propriile telefoane sau aplicații de internet banking.

Mai mult, sunt în analiza CSALB și situații în care consumatorii au contractat chiar ei creditele pe care le-au virat apoi către conturi necunoscute, din dorința de a cumpăra criptoactive, acțiuni sau pentru a acoperi alte presupuse fraude sau datorii.

În cererile de negociere cu băncile, oamenii descriu mecanisme complexe de înșelăciune, iar pagubele provocate ajung până la 20.000 de euro, în cazurile analizate de CSALB. Din păcate, în majoritatea situațiilor, băncile nu acceptă aceste cereri de conciliere în cadrul CSALB. Motivul principal este că situațiile descrise sunt momentan în atenția Poliției, dar și pentru că infractorii nu au atacat sistemele de securitate ale băncilor, ci au accesat conturile cu ajutorul titularilor acestora.

Cazurile selectate din cererile primite de CSALB au nume fictive (pentru a proteja identitatea consumatorilor), însă localizarea lor (județele prezentate) este reală. Prezentarea acestor cazuri are rolul de a preveni viitoarele tentative de înșelăciune, prin descrierea/relatarea metodelor folosite de infractori. Toate aceste cereri au fost clasate/respinse de bănci.



Adriana H., București: Am fost victima unui atac cibernetic de tip malware prin preluarea controlului de la distanță asupra telefonului, prin intermediul unei aplicații instalate în telefon prin aplicația Whatsapp. Mai întâi, infractorii mi-au făcut un cont bancar online și apoi au cerut în numele meu un credit de 29.000 de lei. Mi-au spus că sunt banii mei și pot uza de ei.

Am cerut anularea aceluia credit a doua zi, am prezentat cazul la Poliție, am anunțat banca întâi telefonic, apoi în scris. Hoții au avut acces și la conturi, din care mi-au furat 90.000 de lei. Jumătate din sumă era dintr-un cont pe care eram împuternicită, reprezentând banii altor persoane, restul fiind din contul personal. Sumele au fost trase din cont prin operațiuni succesive, pentru a evita limitele de securitate. Toate discuțiile cu infractorii s-au desfășurat prin aplicația Whatsapp și telefon, iar în unele cazuri aceste discuții durau peste 4 ore.

Răspunsul băncii:

Plățile și operațiunile din conturile consumatoarei au fost făcute din aplicația de homebanking, cu respectarea cerințelor privind autentificarea clientului prin introducerea codului de securitate (definit la activarea aplicației) sau prin utilizarea biometriei telefonului. Referitor la tranzacțiile efectuate pe contul unde persoana fraudată era împuternicită, fondurile aferente acestor plăți au fost transferate către contul personal al utilizatorului și, ulterior, utilizate. Banca a efectuat toate transferurile conform instrucțiunilor primite. Conform legii, un ordin de plată este considerat ca fiind corect efectuat, dacă este executat în conformitate cu IBAN-ul indicat de plătitor.



Ion R., Ilfov: Am fost sunat de un infractor care s-a prezentat ca angajat al unei bănci comerciale și mi-a spus că cineva mi-a folosit datele pentru a cere un credit de nevoi personale. Când i-am spus că nu am fost eu cel care a solicitat asta, mi-a făcut legătură cu o altă persoană care s-a prezentat a fi de la Poliție. Acesta din urmă m-a direcționat către altcineva care a spus că este de la BNR. Această persoană mi-a spus că trebuie să fac un împrumut de la bancă de aproximativ 100.000 de lei, să scot banii cash și cu ei să cumpăr criptoactive de la ATM-ul de criptoactive. Am introdus în ATM sume de câte 10.000 de lei, așa cum mi s-a spus și am solicitat dovada depunerii acestor sume. După ce am introdus toată suma, mi-au spus să sun la două numere de telefon ca să aprobe tranzacțiile.



Mădălina E., Iași: Am fost victima unei infracțiuni de fraudă bancară și furt de identitate complex, soldată cu contractarea unui credit de nevoi personale, în luna iunie 2026. Consimțământul meu a fost viciat, suma fiind transferată imediat către conturi externe în scopul spălării banilor. Creditul a fost accesat în urma unei manipulări psihologice și a unui furt de identitate. Există o anchetă în curs la Poliție. Am anunțat banca și DNSC. Având în vedere cele expuse, vă solicit suspendarea/anularea imediată a obligației de plată a ratelor aferente acestui credit, până la finalizarea cercetărilor penale. Totodată doresc să nu se raporteze eventualele întârzieri la plată către Biroul de Credit, având în vedere caracterul fraudulos al contractului de credit.



Mihai U., Prahova: În perioada martie-septembrie, în baza relației de prietenie cu o persoană care a prezentat un nume fals și care a spus că ar fi avocat, i-am predat acestuia controlul telefonului mobil. Această persoană a accesat aplicațiile de homebanking și a avut acces la conturile proprii deschise la trei bănci comerciale. Apoi a solicitat emiterea unui card de credit la una dintre aceste bănci și a efectuat mai multe tranzacții neautorizate, cauzându-mi un prejudiciu de peste 15.000 de lei. Banca îmi cere să achit creditul, sub pretextul că accesul a fost unul autorizat de mine. Neavând altă opțiune, am acceptat o eșalonare pe o perioadă de 36 de luni, pentru a evita poprirea.



Emil D., Vrancea: A fost încheiat în mod fraudulos, pe numele meu, un credit de 66.000 lei, fără acordul și semnătura mea. Situația a fost cauzată de un furt de identitate. Deși am făcut o identificare video pentru brokerul de investiții de pe Facebook și pentru o aplicație de investiții, acest lucru consider că nu reprezintă consimțământul meu pentru creditul contractat. Poliția a deschis un dosar de urmărire penală în rem privind falsul informatic.



Toader D., Caraș-Severin: Am fost victima unei înșelăciuni după ce am fost contactată de persoane care s-au prezentat în mod fals ca fiind de la BNR și de la organele de cercetare penală. Sub pretextul că datele mele bancare au fost compromise, am fost indusă în eroare și determinată să contractez un credit de nevoi personale în valoare de 110.000 lei, fără a-mi da consimțământul real. Suma a fost însușită de către infractori. În acest caz a fost deschisă o anchetă penală. Solicit suspendarea temporară a obligațiilor de plată aferente creditului, până la clarificarea situației.



Dumitru L., Ilfov: Solicit negocierea unei soluții amiabile pentru suspendarea plății ratelor sau reeșalonarea creditului, în urma unei fraude bancare complexe de tip "inginerie socială". Am fost manipulat să retrag numerar și să depun suma creditată de 70.000 de lei prin 14 tranzacții la un automat Bitcoin. Am raportat incidentul imediat la Poliția Ilfov și băncii. Solicit o perioadă de grație, până la avansarea anchetei penale, pentru a evita executarea silită și raportarea la Biroul de Credit. Presiunea ratei lunare (1.450 de lei) pentru creditul cu care am fost fraudat, reprezintă peste 30% din venitul meu net lunar.



Viorel V., Covasna: *În urma accesării unui site fals, am fost contactat de o persoană care m-a convins să cumpăr acțiuni Hidroelectrica, motiv pentru care am fost pus în legătură cu un broker. I-am comunicat datele personale și am acceptat tranzacționarea acțiunilor. Mi-am dat seama că ceva nu este în regulă, am încercat să sun pe numerele de telefon de pe care am fost contactat, însă acestea nu mai erau valabile. Deși am blocat conturile bancare, infractorii reușiseră să acceseze unul dintre conturile mele din care au retras 10.600 de lei, suma ce reprezintă economiile mele. Totodată, au contractat în numele meu un credit de nevoi personale de 67.000 de lei, pe o perioadă de 60 de luni. Creditul a fost accesat online, prin aplicația băncii instalată pe telefonul meu mobil.*



Alexandru Păunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în Colegiul de Coordonare al CSALB: *„Un fenomen îngrijorător face tot mai multe victime în rândul consumatorilor de produse și servicii financiare. **Creditele false** provoacă pagube de zeci de mii de euro, iar în majoritatea cazurilor pierderile sunt suportate integral de consumatorii care au permis accesul infractorilor la conturi, aplicațiile de homebanking sau chiar la propriile telefoane și laptopuri. Majoritatea creditelor frauduloase sunt contractate online, după ce infractorii își manipulează emoțional victimele și se prezintă a fi „de la bancă”, „de la Poliție” sau „de la BNR”. Însă, la CSALB vin și cazuri în care oamenii au făcut credite sub presiunea psihologică a infractorilor, iar apoi au transferat banii în conturi controlate de aceștia.*

O altă tipologie de fraude este cea în care infractorii speculează dorința consumatorilor de a câștiga bani rapid, prin cumpărarea de acțiuni sau criptoactive. Prin aplicații de control de la distanță, infractorii ajung să fure în câteva secunde economii făcute în ani de zile sau să solicite împrumuturi în numele celor înșelați.

Recomandările noastre sunt, în primul rând, de a verifica atent autenticitatea apelurilor sau a mesajelor primite și care, de fiecare dată, le cer consumatorilor să facă operațiuni financiare în mare grabă, sub diverse pretexte.

Atenție mare și la cazurile în care se solicită identificări video cu consumatorii, deoarece respectivele înregistrări pot fi utilizate ulterior, prin procedee deepfake, pentru autentificare în aplicațiile de banking. Practic, atacatorii pot folosi înregistrări video și audio, pentru a ocoli sistemele de securitate ale băncilor.

Le reamintim consumatorilor că băncile nu solicită niciodată date de acces (user, parolă), coduri de autorizare (PIN, CVV), indiferent de canalul de comunicare. Evitați accesarea linkurilor primite prin sms, whatsapp, e-mail sau mesaje pe rețelele sociale care par a fi ale băncii, mai ales dacă vi se solicită să acționați rapid sau să vă introduceți datele personale sau bancare. Nu descărcați aplicații la solicitarea altor persoane și nu urmați instrucțiuni primite telefonic, de obicei semnalând situații urgente în care trebuie să acționați, pentru efectuarea de plăți, transferuri sau blocări/deblocări de conturi. Verificați periodic tranzacțiile și soldurile conturilor și activați notificările pentru a depista imediat orice activitate suspectă. Securizați-vă telefonul și aplicațiile prin parole și nu le comunicați nimănui!”

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 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.

