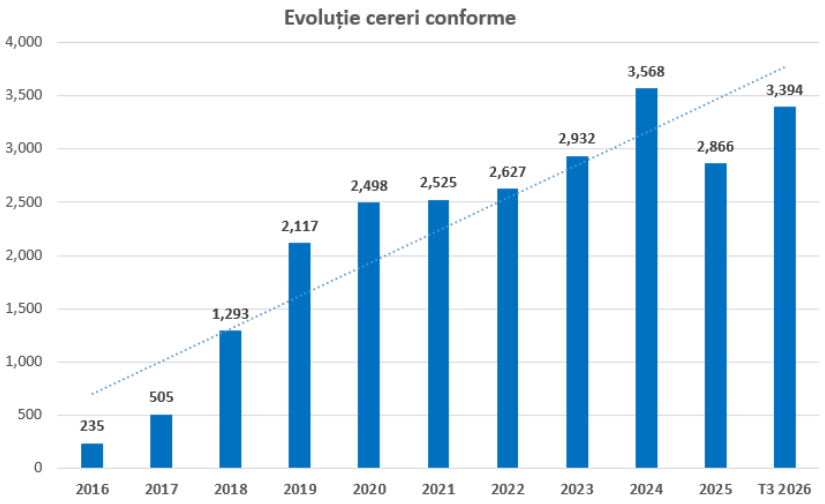
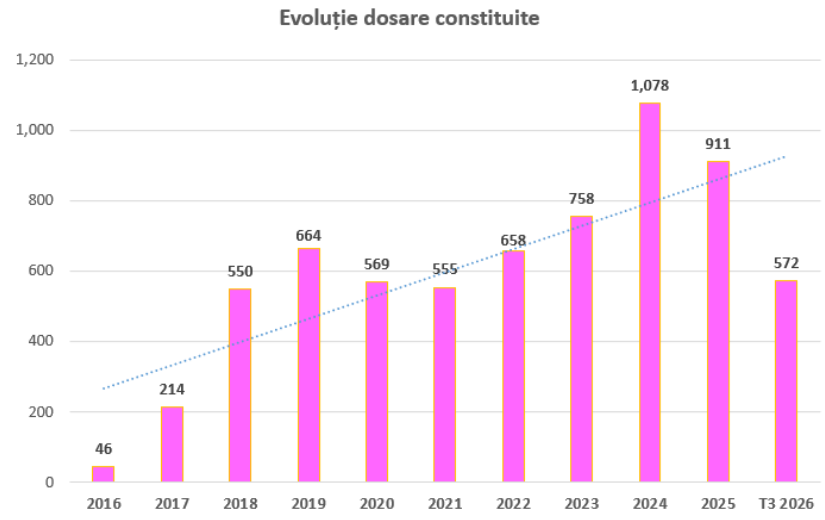
Cu 60% mai multe cereri de negociere cu băncile și IFN-urile, trimise de consumatori către CSALB

20 octombrie București. În primele 9 luni din acest an consumatorii au trimis către **Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)** 3.394 de cereri, față de 2.121 în perioada similară din 2025. Dificultățile de plată pe care consumatorii au continuat să le întâmpine în relație cu băncile și IFN-urile au condus la o creștere cu 60% a solicitărilor de renegociere a obligațiilor contractuale aflate în derulare. Din negocierile purtate în acest an, intermediate de CSALB, beneficiile rezultate sunt de aproximativ 1,2 milioane euro. Astfel, valoarea totală a beneficiilor rezultate (în cei peste 10 ani de activitate operațională a Centrului) este de aproximativ 18,7 milioane euro.

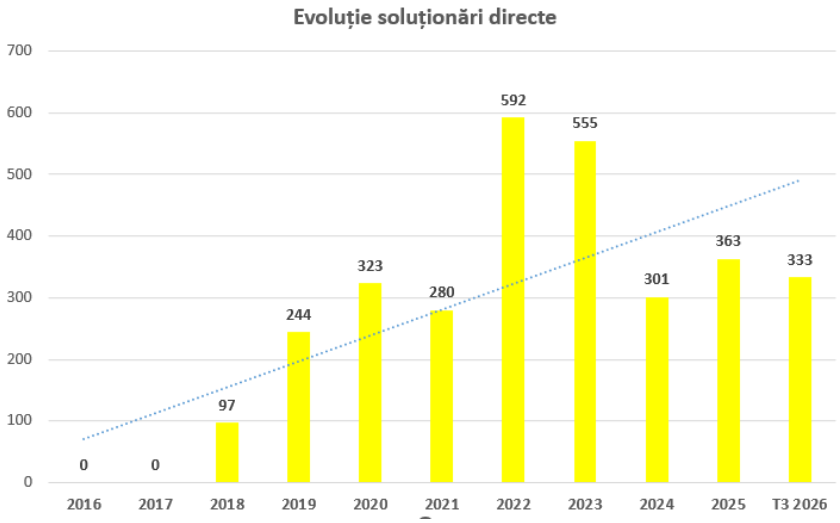


Din totalul cererilor primite la finalul T3 2026, 2.287 erau destinate băncilor (față de 1.620 în perioada similară din 2025), iar 1.107 cereri vizau relația consumatorilor cu IFN-urile (față de 501 la finalul T3 2025). Astfel, ponderea cererilor adresate IFN-urilor din total a crescut de la 23,6% anul trecut, la 32,6% anul acesta, în timp ce ponderea cererilor adresate băncilor este acum de 67,4% din total, în scădere de la peste 76%. Ponderea cererilor negociabile din total este de 85%. La finalul T3 2025 ponderea cererilor negociabile a fost de 76,5%, iar în aceeași perioadă din 2024 a fost de 71,8%. Acest lucru se datorează scăderii de la 803 (final T3 2024), la 500 (final T3 2025), respectiv la 513 (final T3 2026) a numărului 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).



În primele trei trimestre, băncile au acceptat spre negociere 572 de cereri, iar IFN-urile niciuna. În 90% dintre negocierile din acest an părțile s-au împăcat, adică au acceptat soluțiile propuse de conciliatorii CSALB. Astfel, din cele 1.950 de cereri negociabile adresate băncilor, 572 au fost transformate în dosare de negociere, ceea ce înseamnă că aproximativ 30% din cererile adresate băncilor și-au găsit rezolvarea cu ajutorul unui conciliator CSALB.

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



Soluționare directă între bănci/IFN și consumatori, după sesizarea CSALB, reprezintă o altă cale de rezolvare a cererilor, mai ales atunci când aceste solicitări sunt simple și nu necesită neapărat aportul de experiență al conciliatorilor CSALB. În primele trei trimestre au fost 333 astfel de cazuri (față de 217 situații în perioada similară a anului trecut). Și în acest caz, băncile au recurs la această metodă de soluționare (directă) mai mult decât IFN-urile: 277 de cereri soluționate direct de bănci (vs 176 la finalul T3 2025) și 56 de către IFN-uri (vs 41 la finalul T3 2025).

Alexandru Păunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în Colegiul de Coordonare al CSALB: *„Din ianuarie până în septembrie, aproape 800 de români și-au rezolvat (cu ajutorul unui conciliator CSALB sau direct cu instituția de credit) problemele financiare întâmpinate în derularea contractelor încheiate cu băncile, rapid, gratuit și fără a ajunge în instanță. Și nu doar că nu au optat pentru procese, dar până la finalul trimestrului trei au mai fost închise încă 73 procese începute în instanțele din țară, pentru că părțile au dorit și au reușit să găsească o soluție amiabilă în cadrul CSALB. Astfel, începând cu anul 2021 au fost soluționate amiabil aproximativ 900 de litigii aflate pe rolul instanțelor.*

Mai important decât modalitatea de soluționare alternativă aleasă (prin intermediul CSALB sau direct cu consumatorul), este că instituțiile bancare se implică în rezolvarea problemele financiare semnalate de consumatori, iar situațiile de neplată sunt, astfel, evitate.

Anul acesta s-a reliefat și mai pregnant diferența de abordare dintre bănci și IFN-uri, în ceea ce privește deschiderea pentru soluționarea prin intermediul CSALB a problemelor semnalate de consumatori. În timp ce băncile au rezolvat, prin intermediul concilierii sau direct, aproximativ 42% dintre cererile înregistrate la CSALB, IFN-urile nu au acceptat nicio cerere spre negociere, iar numărul soluționărilor directe (între IFN-uri și consumatori, fără intervenția unui conciliator) s-a produs în 56 de cazuri. Astfel, din totalul de 1.107 cereri adresate IFN-urilor, doar 5% și-au găsit o rezolvare.

În lunile septembrie și octombrie, conciliatorii și reprezentanții CSALB au avut întâlniri cu reprezentanții băncilor, cu scopul de a eficientiza fluxurile de lucru la nivelul departamentelor dedicate mecanismelor SAL din băncile comerciale. Aceste întâlniri au căutat numitorii comuni la nivelul fiecărei bănci în parte, indiferent de modul de organizare internă a proceselor operaționale în raport cu CSALB. Deși contextul operational poate fi diferit, scopul este comun: rezolvarea a cât mai multe dintre problemele care sunt adresate de către consumatori Centrului SAL Bancar.”

***

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).