

CSALB: Românii au trimis anul trecut 2.866 cereri de negociere, 2.210 adresate bancilor si 656 adresate IFN-urilor

Românii au transmis anul trecut 2.866 de cereri de negociere catre Centrul de Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB), dintre care 2.210 au fost adresate bancilor si 656 institutiilor financiare nebankare (IFN), arata datele publicate de CSALB.

Potrivit sursei citate, recordul de cereri a fost înregistrat în 2024 (3.568 cereri), urmat de 2023 (2.932 cereri). Fata de acesti ani, reducerea numarului de cereri în 2025 se datoreaza diminuarii solicitarilor adresate IFN-urilor si a cererilor care vizeaza stergerea înregistrarilor din Biroul de Credit.

CSALB mentioneaza ca în 2023 numarul cererilor adresate bancilor era de 1.885, iar 1.047 cereri erau în raport cu IFN-urile. În 2024 CSALB a primit 2.644 cereri conforme în raport cu bancile (pentru consumatori/persoane fizice si pentru persoane juridice), iar 924 cereri conforme în raport cu IFN-urile.

Ponderea în scadere a cererilor adresate IFN-urilor (22,8% din total în 2025, fata de 35,7% din total în 2023 si 25,8% în 2024) se datoreaza, probabil, si refuzului constant manifestat de IFN-uri de a intra în negocieri asistate de conciliatorii CSALB, refuz motivat de natura si de specificul creditelor acordate de aceste institutii de credit nebankare: împrumuturile fiind în general de valori mici si acordate pentru perioade scurte de timp, precizeaza CSALB.

Un alt motiv de scadere a numarului de cereri este diminuarea celor care vizau stergerea înregistrarilor din Biroul de Credit. Odata cu aceasta scadere a crescut ponderea cererilor negociabile, deoarece solicitarile de stergere a înregistrarilor din Biroul de Credit nu pot fi negociate în cadrul CSALB, ci trebuie adresate direct creditorilor care au facut respectivele înregistrari. De exemplu, în 2023, din totalul cererilor, 1.234 aveau ca obiect stergerea înregistrarilor din Biroul de Credit, iar în 2024, erau 935 de cereri cu acest obiect. În 2025 doar 653 de cereri vizau stergerea înregistrarilor din Biroul de Credit, ceea ce înseamna ca ponderea cererilor negociabile a crescut de la 58% în anul 2023, la 74% în anul 2024, respectiv la 77% în anul 2025.

CSALB mentioneaza ca în 2025 s-au format 909 dosare de negociere cu bancile si 2 dosare de negociere cu IFN-urile. Proportia cererilor transformate în dosare este mai mare în 2025 chiar si fata de anul 2024, când s-au înregistrat 1.078 de dosare (cel mai mare numar anual de dosare formate).

În spetele mai simple bancile si IFN-urile au rezolvat direct respectivele solicitari, fara a mai parcurge procedura concilierii. Au fost 336 solutionari directe în 2025, în 2024 au fost 301, iar în 2023 au fost 555.

Dintre cei 14 conciliatori activi în 2025, cele mai multe dosare au fost solutionate de Septimiu Stoica (69), urmat de Camelia Popa si Roxana Mustatea (67), iar Mihai Tanasescu si Cosmin Vasile au intermediat fiecare câte 66 de negocieri.

Conciliatorii cu cea mai scazuta medie temporală de solutionare a litigiilor sunt: Septimiu Stoica (9,3 zile), Roxana Mustatea (10,1 zile), Mihaela Budisteanu (11,3 zile), Camelia Popa (11,4 zile), Valentin Cocean (11,6 zile) si Nela Petrisor (12 zile).

Anul trecut, 151 de procese care au debutat în instanta si-au gasit rezolvarea prin conciliere, în cadrul CSALB. Astfel, un total de 820 procese care s-au aflat pe rolul instantelor au ajuns sa fie solutionate amiabil, gratuit pentru consumatori si în doar 22 de zile (media ultimilor 5 ani), fata de aproximativ 2 ani cât dureaza un proces în

instantele clasice.

La recomandarea judecatorilor, la propunerea bancii sau la initiativa consumatorilor, partile aflate pe pozitii contencioase au solicitat (înainte sau dupa primul termen de judecata) gasirea unei solutii amiabile, în cadrul CSALB. Cele mai multe solutii au vizat restituirea unor sume de bani consumatorilor sau suspendarea executarii silita si reintrarea într-un grafic de rambursare. Cele mai multe cereri care au avut ca obiect încheierea unui proces au venit din judetele Cluj, Mures si Alba.

Valoarea totala a beneficiilor rezultate din negociere în anul 2025 este de 3,22 milioane euro, iar din 2016 beneficiile însumate sunt de 17,5 milioane de euro. Valoarea medie a beneficiilor per dosar (din anul 2019 pâna în 2025) este de aproximativ 3.700 de euro. Cea mai mare valoare medie a beneficiilor din fiecare negociere a fost înregistrata în 2023: 4.900 euro. Ponderea cea mai mare (50%) o au dosarele de negociere în care beneficiile rezultate dintr-o negociere sunt între 1.000 si 5.000 de euro.

"Analizând proportia cererilor negociabile, reducerea cererilor adresate IFN-urilor si cresterea procentului de negocieri încheiate cu împacarea partilor (96% din total), putem trage concluzia ca anul 2025 a reflectat perfectionarea mecanismului de conciliere desfasurat în cadrul CSALB. Astfel, consumatorii au înteles cum sa redacteze mai bine cererile pentru a fi acceptate spre negociere, iar în cadrul procesului de conciliere partile au fost dispuse sa ajunga mai repede si mai des la o întelegere. Din pacate, reducerea numarului de cereri adresate IFN-urilor evidentiaza o problema a acestor institutii nebankare în gestionarea amiabila a problemelor întâmpinate de propriii consumatori. Daca în rândul bancilor rata de clasare nejustificata a cererilor a fost de 8 procente în 2025, apetitul IFN-urilor pentru întelegere amiabila cu consumatorii de produse si servicii financiare ramâne în continuare foarte redus. Astfel, în 2025 IFN-urile au acceptat spre negociere doar doua cereri si doar într-un singur caz partile au ajuns la un compromis (din 656 cereri). În alte 50 de cazuri a existat o solutionare amiabila directa a cererilor formulate de consumatori în raport cu IFN-urile", a declarat Alexandru Paunescu, reprezentantul Bancii Nationale a României în Colegiul de Coordonare al CSALB.

El a mentionat ca bancile au primit 2.210 cereri anul trecut, au acceptat spre negociere 909, iar alte 286 de solicitari le-au rezolvat direct.

"Sunt banci care au înteles foarte bine avantajele solutionarii alternative si care îndeamna spre CSALB nu doar consumatorii care întâmpina dificultati în plata ratelor, ci si pe aceia cu care conflictul a ajuns deja în instanta. Recomandam tuturor institutiilor de credit sa caute împreuna cu persoanele fizice o rezolvare amiabila în locul proceselor lungi si costisitoare, solutionarea prin negociere garantând o relatie pe termen lung cu consumatorii. Din fericire, evolutia mecanismelor de negociere în cadrul CSALB face ca 96% dintre acestea sa se încheie cu acceptarea solutiei propuse de conciliatori, într-un timp mediu de doar 2 saptamâni; oamenii care solicita o negociere cu banca beneficiind de expertiza unor profesioniști precum conciliatorii cu care Centrul colaboreaza", a mai declarat Alexandru Paunescu.

CSALB este o entitate înfiintata ca urmare a unei Directive europene si intermediaza gratuit si în mai putin de trei luni negocierea dintre consumatori si banci sau IFN-uri pentru contractele aflate în derulare. Consumatorii din orice judet al tarii pot trimite cereri catre Centrul de Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) completând un formular online direct pe site-ul www.csalb.ro. Daca banca accepta intrarea în procedura de conciliere/negociere este desemnat un conciliator. CSALB colaboreaza cu 16 conciliatori, dintre cei mai buni specialisti în drept, cu expertiza în domeniul financiar-bancar. Totul se rezolva amiabil, iar întelegerea partilor are puterea unei hotarâri în instanta.