

Consumatorii au cerut bancilor în ultimii 2 ani scaderea costurilor la credite și au obținut reduceri medii de 3.410 euro

Consumatorii au cerut bancilor în perioada 2024 - 2025 reducerea costurilor la creditele aflate în derulare, beneficiile medii obținute în urma fiecărei negocieri fiind de 3.410 euro, potrivit unui studiu realizat de Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) cu privire la profilul consumatorului de servicii financiar-bancare.

"Ultimii doi ani au adus modificări importante în profilul consumatorului care se adresează Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB). Analiza celor 6.434 de cereri de negociere cu bancile/IFN-urile trimise către CSALB în anii 2024 și 2025 arată că profilul consumatorului de servicii financiar-bancare este al unui bărbat din mediul urban, preponderent bucurestean sau din zona centrală a Transilvaniei, cu vârsta cuprinsă între 41-50 de ani, care are un credit de consum în lei și care solicită bancii, printr-o cerere completată direct pe site-ul csalb.ro, reducerea costurilor creditului aflat în derulare. Beneficiile medii obținute în 2024-2025 în urma fiecărei negocieri sunt de 3.410 euro. În 2020 - 2021 beneficiile medii per dosar au fost de 3.810 euro, iar în 2022 - 2023 s-au înregistrat cele mai mari beneficii, de 4.450 de euro, în medie, din fiecare negociere", releva studiul.

Majoritatea consumatorilor români care au solicitat o negociere cu banca/IFN-ul prin intermediul CSALB în 2024 - 2025 sunt bărbați (53,3%). În ultimii doi ani, ponderea acestora a fost în scădere față de perioada 2022 - 2023 (57,2% bărbați) și de perioada 2020 - 2021 (55,7% bărbați).

Cei mai mulți consumatori care apelează la concilierea cu banca au peste 40 de ani. Consumatorii cu vârsta cuprinsă între 41 și 50 de ani reprezintă 28,8% din total, iar la mică distanță sunt consumatorii cu vârsta între 51 și 60 de ani (27,8%). Față de anii precedenți se observă o creștere a mediei de vârstă a celor care solicită o negociere cu banca, spune CSALB.

"Dacă în 2019 categoria de vârstă dominantă era cea între 31-40 de ani (32,5%), în perioada 2024 - 2025 această categorie reprezintă doar 18%", subliniază studiul.

Cele mai multe cereri trimise de consumatori în ultimii doi ani au venit din București (12,9%), Harghita (11,9%) și Salaj (8,68%).

"Se observă o depolarizare a cererilor din zona București-Ilfov către județe precum Harghita, Salaj, Mureș și Cluj, de unde vin constant cereri de conciliere, trimise în special de avocații consumatorilor care vor să evite un proces sau care chiar se află cu bancile într-o dispută în instanță. În perioada 2018 - 2019, Capitala înregistra 28% din totalul cererilor trimise de români, iar între 2022 - 2023 regiunea din jurul Capitalei concentra 40% din solicitări (18,7% din București, 8,5% din Argeș, 5,6% din Ilfov, 4,5% din Prahova și 3,3% din Dâmbovița). În ultimii doi ani, județele din regiunea centrală a Transilvaniei însumează 40% din cereri: Harghita (11,9%), Salaj (8,6%), Mureș (7,8%), Cluj (6,5%), Bistrița-Năsăud (2,2%) și Timiș (2,2%). În același timp, București (12,9%) și județele vecine (Ilfov, Prahova, Argeș, Dâmbovița) au împreună 24% din cereri. În 2025 CSALB a primit cereri și de la românii care locuiesc în Italia, Germania, Australia și Macedonia", potrivit Centrului.

În ceea ce privește numărul de cereri, CSALB a primit peste 6.400 de cereri în 2024 și 2025, anul 2024 fiind cel în care CSALB a înregistrat cel mai mare număr de solicitări: 3.568. Peste 65% dintre solicitările venite în ultimii doi ani au vizat reducerea costurilor pentru contractele de credit (prin negocierea comisioanelor, a dobânzilor), iar problemele cu bancomatele sau depozitele au reprezentat 12,5% din totalul cererilor.

Cazurile în care consumatorii au invocat probleme sociale (reducerea veniturilor, creșterea cheltuielilor, situații medicale) au reprezentat 6,5% din total, iar litigiile începute în instanța între consumatori și bănci (soluționate, ulterior, în mod amiabil în cadrul CSALB) au reprezentat 5,2% din total. Problemele referitoare la executarea silită sau cele în care consumatorii au negociat cu creditorii lor un angajament de plată pentru datoriile restante reprezintă împreună peste 5 procente din numărul solicitărilor. Pentru prima dată intra în clasamentul celor mai întâlnite solicitări și cererile de conciliere ca urmare a fraudelor pe canalele bancare.

Majoritatea creditelor la care fac referire cererile de conciliere sunt în lei (82,8% vs 86,6% între 2022-2023 și 84,2% între 2020-2021). Fata de perioada anterioară (2022-2023) se observă o creștere a cererilor care se referă la credite în euro, astfel: de la 9,1% din total între 2022 - 2023, la 14,3% la finalul lui 2025. Creditele în franci elvețieni reprezintă doar 1,9% din totalul solicitărilor, fata de 3,8% în perioada anterioară de analiză.

În prezent, activitatea CSALB se realizează în proporție de 84,8% online (prin intermediul aplicației de pe site-ul csalb.ro și a e-mailului). Cei mai mulți consumatori completează cererea de intrare în negociere cu banca/IFN-ul direct pe site-ul www.csalb.ro, folosind aplicația IT.

Fata de anii anteriori, s-a remarcat o creștere importantă a numărului cererilor transmise prin poșta (de la 1,1% între 2022 - 2023, la 13,7% în ultimii doi ani. se mai spune în studiu.

"Ultimii doi ani au fost marcați, pe rând, de o încetinire economică, de creșterea deficitelor și a inflației și de modificări fiscale importante. Consumatorii români de produse și servicii financiare au resimțit toate aceste evenimente economice negative, iar una dintre soluțiile luate în calcul pentru echilibrarea bugetului personal a fost să se îndrepte către banca pentru a solicita o renegociere a condițiilor contractuale. În 2024 am înregistrat un record al cererilor de negociere trimise către CSALB, cu peste 3.500 de solicitări venite de la consumatori. În 2024 - 2025, aproape 2.000 de români au intrat în negociere cu băncile după ce au solicitat, în majoritatea cererilor trimise către CSALB, o reducere a costurilor creditelor aflate în derulare. Din fericire, băncile au acceptat intrarea în conciliere, iar beneficiile rezultate din negocieri, chiar dacă în scădere fata de perioada pandemiei, au depășit 3.400 de euro, în medie, pentru fiecare caz în care părțile au ajuns la o înțelegere", a declarat Alexandru Paunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în Colegiul de Coordonare al CSALB.

Potrivit acestuia, "surpriza ultimilor doi ani" a venit din repartizarea geografică a solicitărilor adresate CSALB.

"Dacă în primii ani de funcționare a CSALB, majoritatea cererilor veneau din București, Ilfov și județele vecine capitalei, în ultimii doi ani vedem o orientare importantă spre conciliere a consumatorilor din județe precum Harghita, Salaj, Mureș și Cluj. Multe dintre aceste cereri au fost formulate de consumatori, prin avocații lor, în dorința de a evita un proces în instanță sau chiar după ce acțiunile judiciare începuseră. Acest lucru arată că principalele beneficii ale concilierii, adică expertiza conciliatorilor, timpul foarte scurt de soluționare (13 zile, în medie, în 2025) și gratuitatea procedurii pentru consumatori, îi determină pe tot mai mulți avocați să încerce întâi procedura amiabilă în locul celei contencioase. Pentru CSALB acesta este un semn de maturitate pentru întregul cadru de rezolvare a diferendelor, indiferent dacă recomandarea soluției alternative vine de la judecătorul de caz sau de la avocatul uneia dintre părți", a adăugat el.

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.