

CSALB: 40% mai multe cereri de negociere în primul semestru; bancile au acceptat 400, IFN-urile niciuna

Un numar record de cereri de negociere cu bancile si IFN-urile, respectiv 2.060, au fost trimise, în prima jumatate a anului, catre Centrul de Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB), reprezentând o crestere de 40% fata de aceeaasi perioada din 2025, când s-au înregistrat 1.464 cereri, potrivit unui comunicat remis spre publicare.

Trimestrul al doilea al anului a fost singurul în care a fost depasit numarul de o mie de cereri conforme înregistrate (1.092 solicitari).

Conform CSALB, cresterea de 40% reflecta situatia economica dificila la nivel national, dar si international, în care consumatorii cauta solutii pentru a-si ameliora situatia financiara personala, afectata de cresterea costului vietii. În ceea ce priveste numarul de dosare de conciliere, în prima jumatate de an bancile au intrat în aproximativ 400 de negocieri, în timp ce IFN-urile nu au acceptat nicio cerere spre negociere, desi au primit peste 600 de solicitari.

În primul semestru, 332 de negocieri s-au încheiat cu împacarea partilor, reprezentând 91% din totalul negocierilor purtate. Beneficiile totale rezultate din negocieri s-au apropiat de un milion de euro în prima jumatate a anului, ceea ce înseamna aproximativ 2.700 de euro obtinuti, în medie, în urma fiecărei nemulțumiri încheiate amiabil.

De altfel, 59 de procese din instantele de drept comun s-au încheiat dupa ce consumatorii si bancile, la recomandarea judecatorilor sau din initiativa unei parti, au negociat litigiul în cadrul CSALB, gratuit pentru consumatori, în doar doua saptamâni (în medie) si cu ajutorul unui conciliator, specialist în domeniul financiar-bancar. În total, începând cu 2021, peste 880 de procese s-au încheiat în mod amiabil, în cadrul de dialog oferit de CSALB.

Din totalul cererilor primite pâna la finalul primului semestru, 1.458 adresau diverse spete în relatia cu banca (fata de 1.095 în semestrul unu din 2025), în vreme ce 602 vizau diferite aspecte ale relatiei consumatorilor cu IFN-urile (comparativ cu 369 în semestrul unu din 2025). Cererile adresate IFN-urilor sunt cu 63% mai multe în primele sase luni din 2026 decât în perioada similara din 2025, iar ponderea acestora în totalul cererilor a crescut de la 25% (semestrul unu din 2025) la 29% (semestrul unu din 2026).

Totodata, pâna la finalul acestui semestru, 202 cereri au fost solutionate direct între comercianti si consumatori, dupa sesizarea CSALB: 166 de cereri solutionate direct de catre banci si 36 de cereri solutionate amiabil de catre IFN-uri (fata de 91 solutionate de catre banci si 32 de IFN-uri în perioada similara din 2025).

În comparatie cu anul trecut, numarul cererilor solutionate amiabil de catre banci aproape ca s-a dublat. Mentinerea metodei adoptate de comerciantii din sistemul financiar-bancar, de solutionare amiabila (directa) dupa sesizarea CSALB, reprezinta o alta cale de rezolvare a cererilor formulate de consumatori, mai ales atunci când aceste solicitari sunt simple si nu necesita neaparat interventia/aportul de expertiza al conciliatorilor CSALB. Și în acest caz bancile au recurs la aceasta metoda de solutionare (directa) mai mult decât IFN-urile.

Cele mai frecvente spete pe care conciliatorii le analizeaza sunt cele legate de contractele de creditare. Aproximativ 90% din totalul cererilor se refera la restituirii de sume (comisioane, dobânzi), la diminuarea soldului unui credit (a datoriei totale), diminuarea ratelor lunare ori anulara unor restante, reesalonari / rescadentari / refinantari / renegocieri / reechilibrarea contractelor (inclusiv pentru motive de impreviziune).

În aceeași sferă a optimizării costurilor aferente contractelor se regăsesc și solicitările de gasire a unei soluții pentru rezolvarea problemelor (în general), trecerea de la indicele ROBOR la IRCC (înca din perioada pandemiei sunt formulate astfel de cereri), conversia monedei creditului, recalcularea dobânzilor, asumarea unor angajamente de plată și eliminarea anumitor clauze. Sunt primite și cereri de radiere a înregistrărilor din Biroul de Credit, pentru repunerea în graficul de rambursare (pentru cei aflați în executare silită), trecerea la dobânda fixă, renunțarea la proces sau cereri care au ca obiect rezolvarea unor situații generate de fraudele pe canale bancare.

În primul semestru, ponderea cererilor negociabile din total este de 84%, față de perioada similară a anului trecut, când ponderea cererilor negociabile era de 78%, în timp ce în semestrul unu din 2024 a fost de 65%.

Acest lucru se datorează scaderii de la 669 (în semestrul unu din 2024), la 321 (în semestrul unu din 2025), respectiv la 340 (în 2026, dar pe fondul unei creșteri a volumului total de cereri înregistrate) a numărului cererilor de stergere 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.

Numărul dosarelor a ajuns la 395/semestrul unu din 2026, în comparație cu 415 în aceeași perioadă a anului trecut. Astfel, din cele 1.240 de cereri negociabile adresate băncilor, 395 au fost transformate în dosare de negociere, în timp ce IFN-urile nu au acceptat transformarea în dosar a niciuneia dintre cele 480 de cereri negociabile primite.

"Contextul tensionat de pe plan intern și internațional generează stres financiar pentru toți consumatorii români și, în special, pentru cei care au contractat împrumuturi bancare anterior acestor situații de criză. Creșterea prețurilor și dezechilibrele macroeconomice interne, precum și conflictele de la nivel internațional generează îngrijorări justificate pentru oameni. De aceea, mulți dintre ei încearcă să găsească rezolvări, să anticipeze situațiile complicate și să-și valorifice eficient și precaut finanțele personale. Sunt tot atâtea motive pentru creșterea numărului de cereri trimise de consumatori către CSALB. Din fericire pentru aceștia, în domeniul bancar a fost creat acest cadru de dialog dintre consumatori și comercianți, care funcționează fără întrerupere de peste un deceniu", a declarat Alexandru Paunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în Colegiul de Coordonare al 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. CSALB colaborează cu 16 conciliatori, dintre cei mai buni specialiști în drept, cu expertiză în domeniul financiar-bancar.