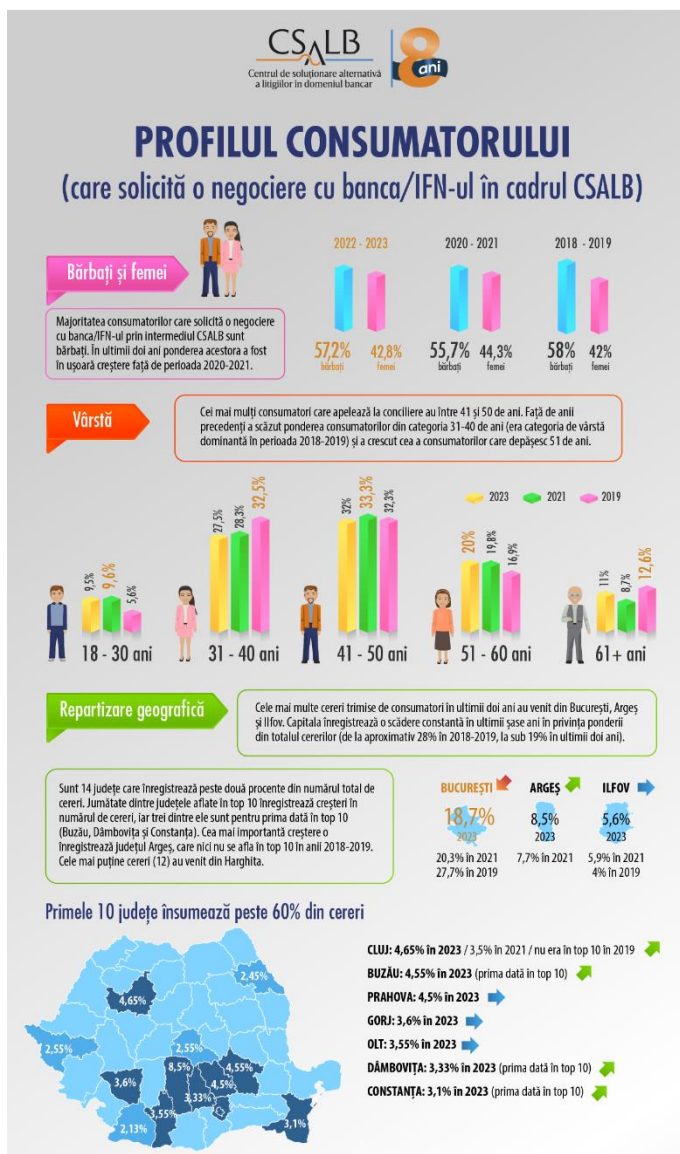


## Consumatorul CSALB:

### Vrea să-și renegocieze contractul cu banca sau să rezolve amiabil litigiul din instanță. A obținut beneficii medii de 5.000 Euro după împăcarea cu banca

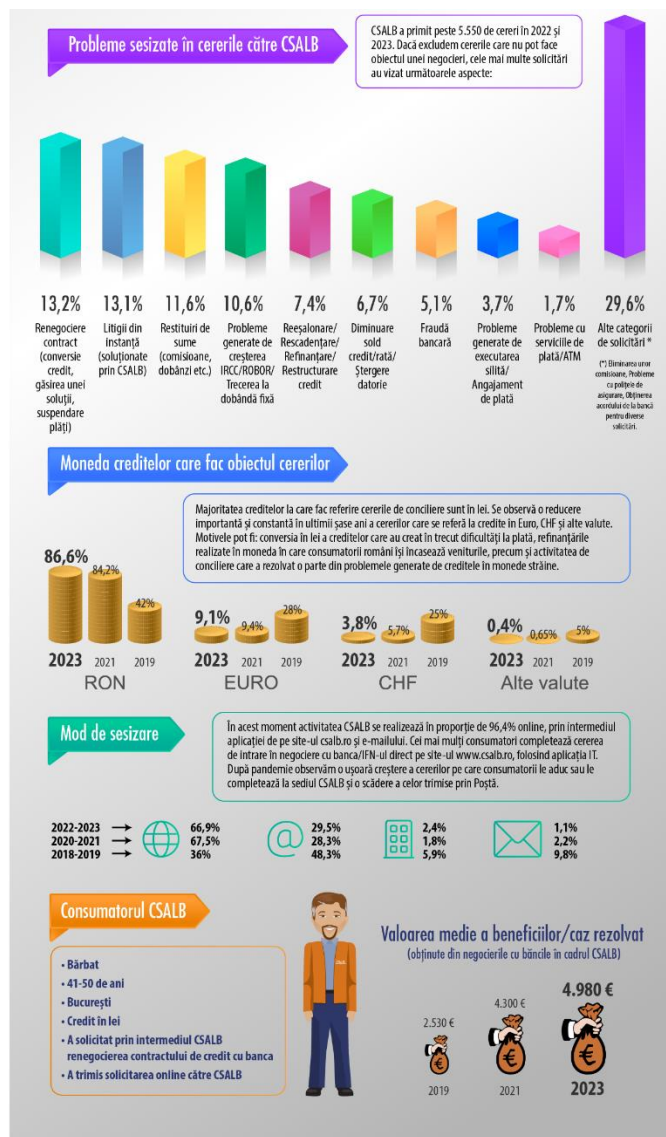
**16 ianuarie, București.** Ultimii doi ani au adus modificări importante în profilul consumatorului care se adresează **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)**. Analiza celor 5.560 de cereri de negociere cu băncile/IFN-urile trimise către CSALB în anii 2022 și 2023 arată că profilul consumatorului de servicii financiar-bancare este al unui bărbat din București, cu vârsta cuprinsă între 41-50 de ani, care are un credit de consum în lei și care solicită băncii renegocierea contractului de credit sau soluționarea amiabilă a litigiului din instanță. Beneficiile obținute în 2023 în urma negocierilor (4.980 euro) sunt, în medie, cu 16% mai mari decât în 2021 și cu 97% mai mari decât în 2019.



**Bărbați/Femei:** Majoritatea consumatorilor români care au solicitat o negociere cu banca/IFN-ul prin intermediul CSALB în 2022-2023 sunt bărbați. În ultimii doi ani ponderea acestora a fost în ușoară creștere față de perioada 2020-2021 (de la 55,7% bărbați, la 58% bărbați).

**Vârsta:** Cei mai mulți consumatori care apelează la conciliere au între 41 și 50 de ani. Față de anii precedenți a scăzut ponderea consumatorilor din categoria 31-40 de ani și a crescut cea a consumatorilor care depășesc 51 de ani.

**Repartizare geografică:** Cele mai multe cereri trimise de consumatori în ultimii doi ani au venit din București (18,7%), Argeș (8,5%) și Ilfov (5,6%). Capitala înregistrează o scădere constantă în ultimii șase ani în privința ponderii din totalul cererilor (de la aproximativ 28% în 2018-2019, la sub 19% în ultimii doi ani). Primele 10 județe însumează peste 60% din cereri, iar jumătate dintre ele înregistrează creșteri în numărul de cereri de negociere trimise de consumatori către CSALB. Buzău, Dâmbovița și Constanța sunt pentru prima dată în top 10. Cea mai importantă creștere o înregistrează județul Argeș, iar cele mai puține cereri (12) au venit din Harghita.



### Probleme sesizate în cererile către CSALB:

CSALB a primit peste 5.550 de cereri în 2022 și 2023. Cele mai multe solicitări au vizat: Renegocierea contractelor (prin conversie credit, găsirea unei soluții în urma negocierii, suspendarea plăților: 13,2%) și soluționarea amiabilă a litigiilor din instanță: 13,1%. Restituiri de sume (comisioane, dobânzi) au fost cerute de 11,6% dintre consumatori, iar rezolvări pentru problemele generate de creșterea IRCC/ROBOR sau trecerea la dobândă fixă au apărut în 10,6% din cereri. Reșalonarea, rescadențarea, refinanțarea unui credit au fost solicitate în 7,4% din cereri, iar diminuarea soldului sau a ratei, precum și ștergerea unei părți din datorie au făcut obiectul a 6,7% din cereri.

### Moneda creditelor care fac obiectul cererilor:

Majoritatea creditelor la care fac referire cererile de conciliere sunt în lei (88,6%). Se observă o reducere importantă și constantă în ultimii șase ani a cererilor care se referă la credite în Euro, CHF și alte valute (de la 25-30%, până la sub 10%). Motivele pot fi: refinanțările realizate în moneda în care consumatorii români își încasează veniturile, conversia în lei a creditelor care au creat în trecut dificultăți la plată, precum și activitatea de conciliere care a rezolvat o parte din problemele generate de creditele în monede străine.

**Mod de sesizare:** În acest moment activitatea CSALB se realizează în proporție de 96,4% online. Cei mai mulți consumatori completează cererea de intrare în negociere cu banca/IFN-ul direct pe site-ul [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro), folosind aplicația IT. Timpul mediu de completare a unei cereri pe site este de sub 7 minute.



**Alexandru Păunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în cadrul Colegiului CSALB:** *“În ultimii ani, consumatorii români de produse și servicii financiare au întâmpinat perioade dificile. Am trecut prin doi ani de criză sanitară, apoi ne-am confruntat cu o inflație ridicată și cu creșterea costurilor la creditele, atât la cele nou contractate, cât și la cele aflate în derulare. Solicitățile românilor adresate băncilor și IFN-urilor, prin intermediul CSALB, arată nevoia de ajustare a unor contracte de credit la problemele întâmpinate de aceștia în prezent. Apoi, faptul că tot mai mulți consumatori doresc soluționarea prin negociere a proceselor arată că soluționarea alternativă nu mai este doar o excepție, ci a devenit o practică pentru unele bănci și este recomandată de judecători din tot*

*mai multe orașe din țară. Printre beneficii se numără și degrevarea instanțelor de procese lungi și costisitoare pentru ambele părți implicate. Începând cu 2021 și până la finele lui 2023 CSALB a soluționat amiabil peste 500 de dosare care se aflau pe rolul instanțelor în diferite stadii procesuale. Din fericire, disponibilitatea mai mare a băncilor spre rezolvarea problemelor cu care se confruntă consumatorii s-a văzut și în rezultatele negocierilor. Astfel, valoarea medie a beneficiilor obținute din conciliere aproape s-a dublat față de 2019, an premergător pandemiei.”*

**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](http://www.csalb.ro). Dacă banca acceptă intrarea în procedură de conciliere/negociere este desemnat un conciliator. CSALB colaborează cu 17 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) sau prin chat-ul de pe [csalb.ro](http://csalb.ro) la care răspunde un operator din call-center.