

Distinsă asistență,

Am, în această dimineață, privilegiul de a vorbi în Aula Magna a Facultății de Drept, în fața elitei juridice a țării. Știu că aici, la Facultatea de Drept, au predat mari profesori. Predau și astăzi mari profesori. Este o șansă că dezbatem, în acest cadru, o temă cum este „Soluționarea alternativă a litigiilor din domeniul financiar-bancar” cu o participare de o asemenea altitudine intelectuală și profesională.

Ordonanța Guvernului nr.38/2015, act normativ care reglementează soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, stabilește că Banca Națională a României este reprezentată în Colegiul de coordonare al Centrului de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar. Cel puțin acesta este un motiv serios să mă aflu în fața dumneavoastră.

Există lege. Și există o instituție care funcționează efectiv. Ne-am aliniat și în acest fel, așadar, realităților Uniunii Europene. Legea și instituția, împreună, fac ca și în România, înainte de a interveni instanțele judecătorești sau chiar evitând judecata lor, dacă banca, în calitatea sa de creditor, și clientul debitor ajung în litigiu să aibă drept egal la informare și la îndrumare. Această realitate, în sine, constituie un mare pas înainte pe calea soluționării alternative, pentru că de multe ori litigiile se nasc din absența informațiilor sau din neînțelegerea lor. Soluționarea alternativă conduce la reducerea costurilor ambelor părți. Iar această reducere, dacă ne preocupă să avem comisioane și dobânzi scăzute, este semnificativă.

Eu, ca membru în structurile Băncii Centrale Europene, cunosc ceva mai bine evoluțiile și preocupările Uniunii Europene. De aceea, în continuare, mă voi referi la maniera în care, în vremea din urmă, treptat, a crescut interesul pentru asigurarea unui echilibru optim între creditorii și consumatorii de servicii financiare, un rol important revenindu-i soluționării alternative.

Preocuparea de a pune pe roate un astfel de mecanism dăinuie, la nivelul UE, încă de la începutul anilor 1990. „Cartea Verde privind accesul

consumatorilor la justiție și soluționarea litigiilor legate de consum în piața unică” a consemnat, în 1993, „necesitatea și urgența unei acțiuni comunitare destinate îmbunătățirii situației actuale”. În 1996, Parlamentul European, printr-o rezoluție, a cerut Comisiei Europene să elaboreze propuneri în domeniul procedurilor extrajudiciare de soluționare a litigiilor între consumatori și comercianți. Între 1998 și 2001, Comisia Europeană a emis două recomandări pentru promovarea acestui mecanism în materie de consum. Începând cu anii 2000, soluționarea extrajudiciară a litigiilor a fost menționată într-o serie de directive europene.

În anul 2004, Directiva 2004/39/CE obliga statele membre să încurajeze instituirea de proceduri eficiente privind gestionarea reclamațiilor și căile de atac care să permită soluționarea extrajudiciară a litigiilor în materie de servicii de investiții și de servicii auxiliare furnizate de întreprinderile de investiții. Remarcabil, în acest sens, este și un Raport din 2009 al Băncii Mondiale, în care se arată că soluționarea alternativă poate ajuta la consolidarea încrederii consumatorilor în serviciile financiare. În același timp, în condițiile în care situația s-a particularizat prin înmulțirea litigiilor aflate pe rolul instanțelor de judecată, însăși industria bancară a văzut în formula alternativă o soluție pentru restabilirea echilibrului relației consumator-bancă și pentru diminuarea costurilor legate de litigii.

În 2011 însă, când s-a tras o primă linie, s-a constatat că, deși crescuse substanțial preocuparea pentru un nivel ridicat de protecție a consumatorilor, persistau mari neajunsuri, cauzele fiind acoperirea insuficientă a soluțiilor alternative, slaba informare a consumatorilor și calitatea necorespunzătoare a procedurilor. Au fost remarcate, totuși, unele succese, atât din punctul de vedere al formei de organizare, cât și din punctul de vedere al competențelor.

Un pas important înainte a fost făcut la 18 iunie 2013, când Jurnalul Oficial al Uniunii Europene a publicat *Directiva 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum*, prin care a fost stabilită obligația statelor membre de a asigura acte cu putere de lege și acte administrative necesare transpunerii la nivel național a Directivei.

În acest context, Banca Națională a României a organizat un grup de lucru informal, cu participarea reprezentanților asociațiilor de consumatori, ai asociațiilor de profesioniști, ai Ministerului Justiției, ai Autorității de Supraveghere Financiară, precum și cu specialiști din domeniul financiar-bancar. Implicarea Băncii Naționale a României, inclusiv prin organizarea unor dezbateri cu privire la acest subiect, a fost considerată o modalitate de a susține detensionarea relațiilor dintre consumatori și bănci, mai ales în condițiile în care reprezentanții băncii centrale au susținut în repetate rânduri, începând cu 2013, faptul că nemulțumirile sau nelămuririle consumatorilor legate de contracte trebuie să fie soluționate, ori cel puțin să se încerce acest lucru, în afara instanței.

Pe plan european, *Directiva 2014/17/UE acordă o atenție deosebită în privința încheierii și respectării contractelor de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile rezidențiale*. În față cu noi cerințe și, mai cu seamă, cu cele stipulate în Directiva 2014/17/UE, Banca Națională a României și-a intensificat preocuparea pentru a contracara riscul de creditare.

Consumatorii, definiți, în Directiva 2014/17/UE, prin trimitere la art.3 lit.(a) din Directiva 2008/48/CE ca „persoane fizice care acționează în afara activității lor comerciale, afacerii și profesiei lor”, trebuie să primească un nivel ridicat de protecție dacă încheie contracte de credite pentru bunuri imobile. De fapt, lor le este dedicat acest act normativ european. Lor și nu companiilor, care sunt datoare să-și angajeze specialiști în analize de risc și să se ocrotească singure. Iar informațiile bancare ce urmează să ajungă la masa consumatorilor, inclusiv prin publicitate, trebuie să se refere preponderent la riscuri de creditare, valutare, de piață și la modalități de evaluare corectă a bunurilor imobile.

Fiind previzibilă maximizarea atenției publice pe subiect și, deopotrivă, o puternică stimulare emoțională în jurul temei, cerințele Directivei sunt exprimate în adnotări cu sensibilă încărcătură psihologică. Între care: „casa familială, un bun de preț, de cele mai multe ori obținut cu un credit ce angajează munca de o viață a familiei”.

Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar are lege. O lege dată la timp, în septembrie 2015. Acum acest for a devenit deja, cum am precizat, funcțional. Dar, Directiva 17 din 2014 pune accent și pe măsuri de asigurare. Nu pot fi deci eludate. Creditorii să fie obligați să „exercite **indulgență** rezonabilă și să facă **încercări rezonabile** de a soluționa situațiile ce apar prin alte mijloace înainte de executarea silită”. Revine, ca un laitmotiv, cuvântul **rezonabil**. Un cuvânt-cheie al Directivei /2014/17/UE, venind să sublinieze că statele membre, prin acte normative complexe, au obligația să imprime în întregul sistem bancar o judecată sănătoasă, rațională și cumpănită.

Dar atenție: Directiva se referă la ajutorarea oamenilor ce nu-și pot achita creditele. Nici un paragraf, nicio frază, nici un cuvânt nu sugerează că li s-ar întinde un colac de salvare și celor care nu vor să plătească. Se impune ocrotire numai și numai pentru cei ce nu pot să plătească.

Din litera și spiritul Directivei răzbate o chemare adresată băncilor, pentru a se angaja într-un proces eficient de îmblânzire a pieței serviciilor financiare. Și, mai ales, adresată statelor, obligate să vină cu legi în scopul îmbunătățirii relației băncilor cu consumatorii de servicii financiare. Dar, fără a schimba ordinea de drept și, mai cu seamă, fără a încălca legitățile economice naturale. Este cert că mecanismul de soluționare alternativă a litigiilor trebuie să fie adaptat acestor cerințe ale Directivei. Desigur în limitele pe care i le stabilește legea.

Va putea fi dată încredere ambelor părți în litigiu, numai în condițiile în care funcționarea Centrului are la baza un credibil **profesionalism** și o **aleasă moralitate** – condiție pentru a fi asigurată rezonabilitatea cerută de Directivă. **Flexibilitatea** pentru ca soluțiile oferite să fie acceptate sau nu de către părți, plus **eficiență**, **imparțialitate**, **transparență** sunt alte atribute necesare pentru succesul Centrului.

Toate părțile – Banca Națională a României, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, Asociația Română a Băncilor și organizațiile de consumatori, au ajuns la un consens în această privință. Aceste cerințe sunt îndeplinite prin colaborare cu experți în domeniul financiar-bancar.

Membrii Colegiului se ocupă de politica și strategia de funcționare și dezvoltare a Centrului. Ei nu sunt implicați în examinarea și soluționarea litigiilor și se abțin de la a influența sau a da instrucțiuni în acest sens. De asemenea, Colegiul stabilește regulile procedurilor de soluționare și criteriile de selecție a persoanelor ce solicită să fie înscrise pe Lista Conciliatorilor.

Soluționarea litigiului este în mod exclusiv o sarcină a conciliatorilor. Ei sunt persoane cu pregătire juridică sau economică în domeniul financiar-bancar, cu experiență în exercitarea unei activități juridice sau economice de cel puțin 10 ani, cu bună reputație și nu pot fi supuși unor presiuni care ar putea influența abordarea lor față de litigiu.

Am convingerea că soluționarea alternativă privind litigiile băncilor cu debitorii lor este reglementată de o lege înțeleaptă. Este rolul nostru să-i dăm viață în litera și spiritul ei, prin conjugare cu Directiva Europeană 2014/17//UE.

Aici pun punct. Îngăduiți-mi vă rog, în încheiere, să doresc succes acestei conferințe, care se anunță a fi un eveniment de importanță cardinală. Și de referință. Vă mulțumesc!

Mugur Isărescu,
guvernatorul Băncii Naționale a României

București, 5 octombrie 2017