

Distinsă asistență,

Doamnelor și domnilor,

Vă mulțumesc pentru invitația de a participa în această dimineață, alături de dumneavoastră, la simpozionul intitulat: *”Soluționarea alternativă a litigiilor în domeniul financiar-bancar – de la deziderat la realitate”*. Aflat la cea de-a doua ediție, organizat tot de Facultatea de Drept împreună cu Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB), simpozionul beneficiază de implicarea unor renumiți profesori și specialiști, practicieni ai dreptului, care dețin și calitatea de conciliatori ai Centrului.

Prezența mea la această conferință subliniază preocuparea constantă a Băncii Naționale a României pentru creșterea nivelului de educație financiară a consumatorilor, astfel încât aceștia să-și cunoască bine atât drepturile cât și obligațiile ce le revin în raport cu băncile. Banca Națională a României urmărește îndeaproape și cu atenție îmbunătățirea calității serviciilor pe care băncile le oferă consumatorilor, inclusiv modalitățile de rezolvare a neînțelegerilor, aceasta fiind, de altfel, o preocupare la nivel european. Se remarcă în tot sistemul bancar european un efort concertat îndreptat către recâștigarea capitalului de încredere și a echilibrului dintre consumatori și bănci.

Încrederea, în orice relație bilaterală, se câștigă greu și se poate pierde uneori foarte repede, din varii motive: în cazul nostru, lipsa unei comunicări eficiente, lipsa de informare temeinică a consumatorului de produse și servicii bancare (aici „vina” aparținând ambelor părți) dar și modul de soluționare a nemulțumirilor pe care aceiași consumatori le pot întâmpina pe parcursul derulării raporturilor contractuale.

Referitor la acest ultim aspect un lucru pozitiv s-a întâmplat. Chiar dacă împăcarea directă a părților a părut o "*misiune imposibilă*" la început, prin implicarea unor persoane specializate, a conciliatorilor, în majoritatea cazurilor imposibilul a devenit posibil, iar consumatorul și banca au agreeat o soluție reciproc avantajoasă de a continua raporturile contractuale pe care le-au încheiat. Poate nu trebuie omis că această soluție de împăcare a părților a fost obținută cu costuri zero pentru consumatori (și cu costuri modice pentru bancă), în termen de maxim 90 de zile și în condiții de confidențialitate deplină.

Experiența europeană a arătat că a reorienta consumatorii către modalități moderne și alternative de soluționare a litigiilor, către Centrele de Soluționare Alternativă a Litigiilor specializate în diverse domenii (financiar – bancar sau asigurări, pensii private și piețe de capital), presupune un efort constant, de lungă durată. În primul rând consumatorii trebuie informați de existența unor asemenea Centre de Soluționare Alternativă a Litigiilor, precum și în legătură cu serviciile pe care aceste centre le oferă. Efortul de informare trebuie îndreptat și către angajații băncilor, în special pentru cei din *front office*, care intră în contact direct cu consumatorii și pot constata nemijlocit eventualele nemulțumiri ale acestora.

În acest context, conferința de astăzi, de la Facultatea de Drept, este mai mult decât binevenită. Deși în aparență formatul este similar cu cel al evenimentului de anul trecut, fundamentul practic, concret al celor două momente este deosebit. Toamna trecută, activitatea de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar se afla încă în faza sa incipientă.

Doamnelor și domnilor,

Analizând atât evoluția statistică a cazurilor soluționate prin metodele alternative puse la dispoziția consumatorilor de către Centrul SAL Bancar (peste 1.000 de cereri conforme înregistrate în acest an), cât și calitatea soluțiilor pe care conciliatorii le-au dat în dosarele care s-au format (90% dintre aceste soluții marcând împăcarea părților), putem afirma că soluționarea alternativă a litigiilor se află pe un drum bun, chiar dacă au trecut doar trei ani de activitate a Centrului.

Importanța acordată metodelor de soluționare alternativă a litigiilor este reflectată și de includerea, de la începutul acestui an, a centrelor de acest tip (CSALB, SAL – FIN din cadrul ASF), în Programul Băncii Mondiale și al Fondului Monetar Internațional de evaluare a sectorului financiar (FSAP). Dincolo de atenția astfel acordată, includerea în FSAP reprezintă nu doar o cale deschisă către experiența acumulată de cei de la Banca Mondială și de la Fondul Monetar Internațional în această sferă, ci mai ales obligația de a asigura standarde înalte atât la nivelul procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor, cât și al expertizei de care trebuie să dea dovadă conciliatorii care analizează direct sesizările consumatorilor. Transparența procedurilor, simplitatea și accesibilitatea acestora constituie cerințe avute în vedere de la bun început, iar experiența profesională a membrilor din Corpul Conciliatorilor Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar constituie garanția unei analize independente, echidistante și pragmatice a spețelor cu care acest centru se confruntă în activitatea zilnică.

Închei aici intervenția mea de astăzi pentru a lăsa specialiștii în domeniu să vă convingă, dacă mai este nevoie, de importanța păstrării unor canale de comunicare și informare constantă a consumatorilor de produse bancare și financiare, de asigurarea educației financiare a angajaților din sistem și, implicit, a populației.

Vă doresc o dezbatere fructuoasă și mult succes!

Mulțumesc!