



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

#Conciliatorii | Ce recomandă specialiștii CSALB pentru negocierile dintre consumatori și bănci

București, 9 iulie 2019. Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) lansează campania #Conciliatorii, care popularizează în rândul consumatorilor și instituțiilor financiar-bancare metoda concilierii și rezolvării conflictelor în afara instanțelor de judecată. Beneficiile soluțiilor de tipul win-win, rezultate în urma negocierilor pe marginea contractelor existente, reprezintă argumentul principal ale acestei campanii de informare.

Notă: Interviuurile fac referire, în majoritatea cazurilor, la dosarele de conciliere dintre consumatori și bănci. Numărul dosarelor acceptate de IFN-uri rămâne în continuare scăzut, situându-se sub 2% din totalul dosarelor formate la CSALB.

Interviurile video din campanie pot fi văzute aici: <https://csalb.ro/corpul-conciliatorilor/>

sau https://www.youtube.com/channel/UCfFZhqrqIG-YvmhHXnZ8d6A?view_as=subscriber



Concilierea reechilibrează contractele

Campania prezintă recomandări pentru consumatori și bănci/IFN-uri, detalii despre modul în care decurg negocierile în cadrul CSALB și exemple de situații întâlnite în dosarele soluționate. În plus, interviurile video care susțin campania îi prezintă pe conciliatorii prin prisma calităților profesionale și umane pe care aceștia le au.



“Filosofia concilierii este nouă în România, dar începe să își facă tot mai mult loc în mentalul colectiv. Iar asta se întâmplă datorită unui lucru foarte interesant: dacă în instanță litigiile sunt judecate după litera legii, la CSALB sunt judecate în echitate. Mai exact, conciliatorii încearcă să repună părțile în echilibru. Pentru noi, la CSALB, această campanie este și un motiv de mândrie profesională, deoarece conciliatorii sunt profesioniști, oameni având cariere impresionante, avocați de renume, profesori universitari, foști judecători sau președinți de instituții în domeniul financiar. Expertiza pe care ei o aduc în dosarele de conciliere ar trebui să reprezinte pentru consumatori și bănci un garant și un argument în sine pentru corectitudinea, imparțialitatea și eficiența procedurii derulate în cadrul Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar”, a spus Alexandru Păunescu, membru al Colegiului de Coordonare CSALB.



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar



Recomandări pentru consumatorii care intră în negociere cu băncile

Dragoș Gheorghe: Mulți dintre consumatori speră ca un conciliator să se substituie unui judecător și să emită o hotărâre care să oblighe banca. Ceea ce le explic este că în cadrul acestei proceduri se face efectiv o negociere, conciliatorul este un canal de comunicare între consumator și bancă.

Ionuț Ștefan: Sfatul meu pentru consumatori ar fi acela că ar trebui să nu gândească în primul rând prin prisma a cât pot câștiga, ci prin prisma a ceea ce ar putea pierde.

Nela Petrișor: În primul rând, consumatorul trebuie să știe că nu are costuri, spre deosebire de instanța de judecată, unde taxele sunt împovărătoare, unde se adaugă costuri pentru expertize sau pentru avocați.

Doru Trăilă: Consumatorii trebuie să ia în calcul că propunerea pe care o fac în cererea către CSALB este, din punctul de vedere al negocierii, maximul pe care și-l doresc. Cu toate acestea, negocierea se poate bloca dacă vor deveni inflexibili în maniera: "Vreau totul, iar dacă nu îmi dați totul, plec supărat și trântesc ușa!"



Recomandări pentru băncile care acceptă intrarea în procedura concilierii

Doru Trăilă: Sunt bănci foarte flexibile, care au înființat un departament special pentru concilierile în cadrul CSALB, care au bugete special aprobate pentru situațiile acestea. Dar, sunt și bănci care vin și spun sec : noi am făcut o statistică la nivelul băncii, iar dacă ne-ar da în judecată avem șanse de 70%-80% să câștigăm.

Ionuț Ștefan: Băncile ar trebui să accepte faptul că, de-a lungul perioadei de derulare a contractului, situația financiară a consumatorului se poate schimba! Să accepte acest lucru în același mod în care consumatorul a acceptat regulile băncii la semnarea contractului.

Roxana Mustățea: Băncile reacționează foarte pozitiv la cazurile sociale. Nici nu știu dacă au fost astfel de cazuri în care banca să nu fi răspuns. Poate nu a reacționat 100% prin ștergerea întregii datorii, dar au propus o reeșalonare, o perioadă de grație sau chiar micșorare semnificativă a soldului. Nu au fost cazuri sociale în care banca să spună: "Eu trebuie să-mi iau toți banii!"

Mihai Tănăsescu: Băncile trebuie să înțeleagă că este nevoie de foarte multă suplețe în gândire, că trebuie să accepte soluții care, la prima vedere, par favorabile consumatorului. De fapt, aceste soluții sunt favorabile și băncii pentru că își păstrează clientul!



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar



Ce este concilierea?

Mircea Stroe: Esența concilierii este să cauți o cale de compromis. Nu poți să ai dreptate 100%, și nu poți să te aștepti ca cealaltă parte să respecte 100% poziția ta! Este în beneficiul tuturor să fie o dreptate împărțită!

Camelia Popa: Concilierea este o filosofie nouă spre care consumatorii și băncile vin tot mai mult. Totuși, să nu vină cu așteptări doar din partea celeilalte părți. Pentru că aici este vorba de echitate, iar beneficiile nu se pot obține doar de către o parte.

Septimiu Stoica: În conciliere, participarea este voluntară pentru ambele părți. În plus, te poți retrage din procedură când dorești. În al treilea rând poți să refuzi soluția propusă de conciliator. Dar, ceea ce este cel mai important, poți să contribui la construirea unei soluții care, dacă nu îți dă satisfacție 100%, măcar poate să îți dea o satisfacție de 80%, de 60%, de 50%. Oricum, nu de 0%.

Mihaela Budișteanu: Consumatorii sunt surprinși de faptul că nu trebuie să plătească nimic, nu li se pretinde nicio taxă și ajung să obțină, de foarte multe ori, aceleași rezultate ca atunci când s-ar adresa instanței de judecată. Dar, cu mult mai puțină energie consumată. Ideea este că ei sunt foarte surprinși că există această procedură și chiar funcționează! De exemplu, în ceea ce mă privește, procentul dosarelor rezolvate favorabil este unul foarte mare, de peste 90%.

Despre CSALB:

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB) este o entitate juridică autonomă, neguvernamentală, apolitică, fără scop lucrativ, de interes public, cu personalitate juridică, înființată în baza Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, ce transpune la nivel național Directiva 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE.