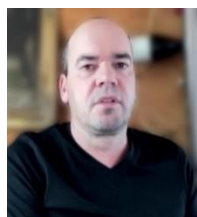


## Premieră în România: prima conciliere dintre o companie și o bancă, în cadrul CSALB

**23 februarie, București.** Pentru prima dată în România, o firmă și o instituție financiar-bancară și-au rezolvat nemulțumirile prin negociere, în cadrul **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)** și nu au mai apelat la instanță. În același timp, zeci de procese aflate în diferite stadii în instanțe se opresc la cererea consumatorilor sau la recomandarea băncilor, pentru a se soluționa amiabil, cu ajutorul unui conciliator CSALB. În relație cu persoanele juridice CSALB poate soluționa doar litigii care au ca obiect serviciile/instrumentele de plată sau emiterea de monedă electronică.

### Schimbul valutar, motiv de conciliere

Peter Papp planifică o investiție de aproximativ 1 milion de euro în Harghita. Transferul sumei de peste 100 milioane de forinți se face prin conversia acesteia în echivalent Euro. Premisele unei dispute (alegerea conturilor implicate în transfer) care putea lua calea instanței au fost dezamorsate în cadrul unei concilieri pentru care ambele părți au plătit aproximativ 990 de lei.



**Peter Papp, administrator companie:** *Voi face o investiție mare în Harghita, voi construi o pensiune. Din greșeală am transferat forinți în contul de Euro. Banca a făcut conversia automat, fără să mă anunțe și la un curs defavorabil, iar din tranșa de transfer pe care o făcusem, pierderea din cauza cursului era de peste 20.000 de euro. Din fericire am găsit înțelegere la BCR și am reușit să recuperez 15.000 de euro, după doar două săptămâni de negocieri. Încă un lucru bun a fost că BCR mi-a spus că putem rezolva problema prin intermediul CSALB. Din punctul de vedere al parteneriatului de afaceri, banca a procedat corect față de mine. Îi mulțumesc mult domnului Mircea Stroe, conciliatorul din acest caz. Mi-a arătat că înțelege problema mea și că vrea să o rezolve, mai ales prin felul în care a condus negocierea și a recomandat băncii să vină cu o ofertă îmbunătățită. Este un profesionist desăvârșit.*



**Dana Dima (Demetrian), vicepresedinte BCR:** *Mă bucur că am inițiat acest proces pentru persoane juridice în relație cu CSALB, pentru că este un pas important nu numai pentru companii, dar și pentru sistemul bancar. Concilierea în sine este un act de eficientizare a relației de business, un act etic pe care toți ni-l dorim și, până la urmă, este și un act de educație financiară. Un astfel de proces propus de CSALB eficientizează timpul pe care toți îl alocăm unor posibile litigii, resursele financiare și resursele legale. Câștigăm, de fapt, o relație pe termen lung cu clienții noștri și clienții se bucură de beneficiile unei astfel de concilieri. Cu toții trebuie să avem încredere în conciliatori deoarece sunt oameni cu o largă expertiză. Cred că arătăm responsabilitate dacă facem pasul spre conciliere.*



**Mircea Stroe, conciliator CSALB:** *Ambele părți au înțeles din primul moment – și le-am și explicat acest lucru – că o soluționare favorabilă presupune niște concesii reciproce. Important este ca astfel de litigii să nu blocheze inutil mecanismele de business. În dinamica unei societăți este necesar ca litigiile care au o la bază neînțelegeri de acest tip să fie rezolvate în cel mai scurt timp, nu să aștepte rezolvarea ani de zile în instanță. Banii trebuie să circule, nu să stea blocați în proceduri administrative și judiciare din care ar pierde toate părțile implicate.*

## Zeci de procese între consumatori și bănci întrerupte. Părțile aleg concilierea



„Cazul prezentat, așa cum s-a întâmplat pînă acum, și-ar fi găsit rezolvarea în instanță. Din fericire, cele două părți au ales să rezolve problema amiabil. Într-un parteneriat de afaceri se întâmplă și situații ca aceasta, în care banca să se simtă îndreptățită de lege, iar partenerul de afaceri să se simtă penalizat prea aspru pentru o simplă eroare. Practic, concilierea este cea care reușește să apropie și să împace opiniile divergente ca acestea. Teoretic, CSALB poate concilia și relația dintre persoane juridice încă de acum doi ani, însă unele mecanisme par uneori prea utile ca să fie și adevărate. Poate de aceea abia acum avem prima conciliere dintre persoane juridice, în România. În cei doi ani de când serviciile noastre se adresează și persoanelor juridice, Centrul a primit doar 9 cereri de conciliere de la diverse companii. Aproape toate vizează costul creditelor contractate și nu au ca obiect serviciile/instrumentele de plată sau emiterea de monedă electronică, singurele categorii de spețe pe care le putem supune negocierii, potrivit legii.

În același timp, semnalăm și o tendință care ne bucură: **tot mai multe procese dintre consumatori și bănci încetează, pentru că părțile doresc să se înțeleagă amiabil în cadrul CSALB.** Anul trecut au fost 67 de cazuri. Anul acesta, într-o lună și jumătate, sunt deja 20 de procese oprite din acest motiv. În aceste cazuri, prin hotărârile date în cadrul CSALB s-au restituit diferite sume de bani. Este una din recomandările pe care le-am transmis băncilor la începutul anului: să soluționeze prin conciliere cât mai multe nemulțumiri ale consumatorilor înainte sau chiar după ce au ajuns în instanță”, spune **Alexandru Păunescu, membru în Colegiul de Coordonare al CSALB.**

### RESURSE:



Un material video cu opiniile părților implicate în acest caz puteți urmări aici:

<https://youtu.be/S-RPV0GuR10>



CSALB poate concilia nemulțumirile dintre persoanele juridice și instituțiile financiar-bancare doar în probleme legate de **serviciile de plată și emiterea de monedă electronică.**

Mai multe informații găsiți aici:

**Legea nr. 209/2019:** <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/219736>

**Legea nr. 210/2019:** <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/219752>

**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 19 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).

[www.csalb.ro](http://www.csalb.ro); 021.9414 (tarif normal); [secretariat@csalb.ro](mailto:secretariat@csalb.ro); Adresa: Strada Sevastopol nr 24, etaj 2, sector 1, București.