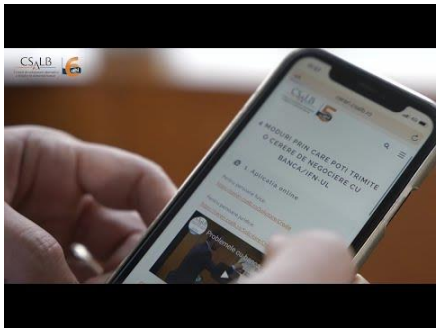
Ce roluri au băncile, consumatorii și judecătorii în depășirea prin negociere a dificultăților financiare din prezent

14 iunie, București. Într-o perioadă impredictibilă din punct de vedere economic și social, soluțiile pentru rezolvarea problemelor financiare nu pot fi generale, ci sunt la îndemâna băncilor și consumatorilor, prin negociere, spun mai mulți specialiști, prin intermediul **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB).** Judecătorii ar putea avea și ei un rol important în rezolvarea disputelor pe cale amiabilă dintre consumatori și bănci, prin recomandarea metodelor de soluționare alternativă, spune **Valeriu Stoica**, fost ministru al Justiției.

Crește apetitul băncilor pentru rezolvarea problemelor consumatorilor

Până la jumătatea lunii iunie, numărul negocierilor dintre consumatori și bănci este cu 40% mai mare decât în perioada similară a anului trecut. Peste 300 de cereri au fost acceptate de bănci pentru negociere, față de 213 în aceeași perioadă din 2021. În 225 de cazuri anul acesta negocierile s-au încheiat cu împăcarea părților, față de 187 în 2021, o creștere cu 20% a cazurilor finalizate cu succes.

Video-reportaj: https://youtu.be/U10MST8OXy0



Podcasturile CSALB sunt un proiect de educație financiară disponibil pe canalul de Youtube CSALB și în secțiunea de educație financiară a site-ului www.csalb.ro. CSALB a intervievat consumatori, conciliatori, reprezentanți ai băncilor comerciale, ai Băncii Centrale și ai Asociației Române a Băncilor pentru a oferi soluții practice consumatorilor care se confruntă cu dificultăți financiare în această perioadă. **Mesajele campaniei de informare** sunt legate de rapiditatea, gratuitatea și eficiența concilierii în rezolvarea problemelor apărute în derularea contractelor.

„Băncile trebuie să renunțe la reglementările standardizate, fără suflet”

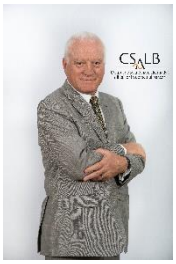
Alexandru Păunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în Colegiul de Coordonare al CSALB: *Rolul CSALB este posibil să crească în perioada următoare, pe fondul dificultăților pe care le vor întâmpina consumatorii în plata ratelor către bancă. Dacă în 2020 pandemia a dus la creșterea șomajului, iar mulți oameni nu aveau bani să plătească ratele, în 2022, chiar dacă oamenii au economisit bani, aceștia nu mai sunt suficienți. Noi, la Banca Națională a României, am spus întotdeauna că este necesar ca băncile să se aplece asupra fiecărui dosar, caz cu caz, și să fie limitate pe cât se poate variantele “la grămadă”, standardizate, într-o reglementare fără suflet. Pe de altă parte, este nevoie de mai multă empatie și grijă pentru client. De pildă, fiecare bancă, fiecare IFN are pe site un număr de telefon pentru relația cu consumatorii. De foarte multe ori, ca să intri în legătură cu un operator de la banca respectivă trebuie să ai o răbdare de fier. Când se adresează CSALB, mulți dintre consumatori au nevoie și să ventileze aceste nemulțumiri, să spună care e problema lor, ce anume li s-a întâmplat, iar în cadrul*

Centrului au parte de o interfață umană. Din acest motiv această modalitate de soluționare aternativă a unui litigiu între un consumator și o instituție financiar bancară creează punți, creează încredere.

„Oamenii nu trebuie să fie pesimiști, ci precauți"

Florin Dănescu, Președinte executiv Asociația Română a Băncilor: *Noi, băncile, venim după o perioadă în societatea românească în care abordarea legislativă a fost extrem de densă și nu de puține ori adversă economiei de piață. Asta a făcut ca băncile să se închisteze, să aibă o abordare instinctivă de protecție. Perioada aceasta dificilă poate fi abordată în primul rând printr-o informare riguroasă din partea consumatorilor. Informația stă la dispoziția noastră, fiecare trebuie să o procurăm și să o înțelegem. În situația inflației, a războiului de lângă noi, oamenii trebuie să fie precauți, nu pesimiști. Să se gândească la faptul că veniturile lor ar putea să scadă, prețurile să crească foarte mult, iar ratele vor diminua și mai mult veniturile viitoare. În acest context dificil, băncile trebuie să ofere siguranță nu doar celor care iau credite, ci și celor care au depozite și fac economii. 90% din resursele băncilor sunt atrase de la deponenți. În România avem 10 milioane de deponenți cărora le oferim siguranță, iar în privința depozitelor din bănci nu au fost emoții și nici nu vor fi. Pe partea cealaltă avem 1,2 milioane de debitori care cer și ei siguranță într-un viitor total impredictibil*.

„Judecătorii să întrebe părțile dacă au apelat mai întâi la CSALB"



Valeriu Stoica, conciliator onorific CSALB: *Poate că primul lucru pe care trebuie să îl facă judecătorul în cazul unui proces între un consumator și o bancă este să întrebe părțile dacă au căutat soluționarea amiabilă, prin intermediul CSALB. Ar fi suficient ca judecătorii să aplice un principiu general: să găsească mai întâi posibilitatea unei soluții negociate, ceea ce e și în avantajul judecătorului pentru că se scurtează procesul și scapă de administrare de probe, audiere de martori, analiză de probe, evaluare de probe. Iar la sfârșit părțile ar putea să fie supărate că judecătorul nu a înțeles bine faptele, nu a aplicat bine legea. Prin înțelegere, oamenii economisesc resurse: resurse psihice, pentru că pe măsură ce escaladează conflictul, iar tensiunile devin mai mari, consumul psihic crește. După aceea este economia de resurse financiare și, nu în ultimul rând, există un cost în timp care, până la urmă, înseamnă și un cost în bani*.

Mircea Stroe, conciliator CSALB: *Multe din spețele care ajung în instanță în disputele consumatori-bănci, nu ar trebui să fie acolo pentru că mulți consumatori nu au o problemă juridică cu băncile, ci una financiară. Iar astfel de probleme financiare pot fi rezolvate doar prin intermediul CSALB. Probleme care pleacă de la detalii precum: un comision, moneda, cursul de schimb, creșterea ratelor nu sunt aspecte juridice. Ele nu fac decât să îngreuneze actul de justiție per ansamblu*.

Septimiu Stoica, conciliator CSALB: *Sunt premise bune pentru un suport mai mare al băncilor față de consumatori, în această perioadă. Băncile au depășit crisparea legalistă, a corectitudinii contractelor, în care spuneau că tot ce au făcut este legal. Au înțeles că miza este alta: o bună relație cu clienții lor, o optimizare a acestor contracte. Concilierea, CSALB, încearcă să introducă o paradigmă nouă în societatea românească prin care să fie depășită situația războiului tuturor împotriva tuturor. A avea neînțelegeri este absolut uman, firesc, problema este să nu le transformi în războaie. Și concilierea, prin mijloacele acestea de negociere reprezintă un efort în care trebuie să ne angrenăm în mod conștient*.

Radu Rizoiu, conciliator onorific CSALB: *Multe bănci au început să copieze mecanismul CSALB la nivel intern. Asta arată că au înțeles că dacă au deschidere către consumatori și comunică cu cei care au nemulțumiri sau probleme, ambele părți au de câștigat. Nu pierd nimic, nu le cad galoanele dacă stau și vorbesc cu omul să vadă despre ce este vorba. Am avut și cazuri de concilieri în care consumatorul a venit la CSALB pentru că voiau să afle niște informații. Banca a oferit acele informații pe care inițial nu le oferise când consumatorul a făcut cererea direct la bancă, pentru că nu înțelesese de ce trebuie să le ofere.*

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. 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).