# O nouă paradigmă în negocierile consumatori-bănci: Inițiativa de rezolvare amiabilă vine din partea băncilor

**12 decembrie, București**. În acest an, **Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)** a înregistrat peste 400 de cazuri (o creștere de aproape 200% față de anul 2022), în care băncile au inițiat procesul de negociere cu consumatorii. Astfel, în mai mult de jumătate din toate negocierile purtate în acest an în cadrul CSALB (730 de dosare s-au format în 2023, cel mai mare număr anual începând din 2016), soluționarea amiabilă a fost inițiată de bănci care au invitat consumatorii la conciliere.

Acest lucru s-a întâmplat după ce unele bănci și-au analizat portofoliile de clienți, iar acolo unde au sesizat întârzieri la plata ratelor, litigii în instanță sau alte probleme pe care nu le-au putut rezolva direct, și-au îndrumat propriii clienți să completeze o cerere de negociere pe site-ul www.csalb.ro. Avantajul inițiativei pe care o au băncile de rezolvare amiabilă a problemelor cu consumatorii sunt scurtarea timpului în care părțile ajung la un compromis (în unele cazuri dosarele se rezolvă în câteva zile) și deschiderea mult mai mare a instituțiilor de credit către o soluție favorabilă pentru consumator.

**Alexandru Păunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în cadrul CSALB:** *„În al 8-lea an de activitate operațională a CSALB observăm un <next level> în activitatea de conciliere: trei bănci, dintre care pentru una a devenit o practică frecventă, își sfătuiesc clienții să apeleze la conciliere. Deși completarea cererii de intrare în negociere rămâne o vocație a consumatorului, faptul că instituția de credit face primul pas și îi recomandă rezolvarea amiabilă dovedește responsabilitate socială și deschidere spre problemele consumatorilor din partea acestor instituții de credit.*
*Este obiectivul pe care l-am avut chiar de la începutul activității Centrului, acela ca băncile, din proprie inițiativă, să își îndrume clienții nemulțumiți sau care întâmpină dificultăți în respectarea contractelor, către soluționarea alternativă, în afara instanțelor de judecată, în situațiile în care nu pot ajunge la soluționarea bilaterală a diferendelor.*
*Din moment ce banca își invită consumatorul la conciliere își arată și disponibilitatea de a găsi o soluție favorabilă la problema acestuia, iar timpul negocierii scade foarte mult. Dovadă stă numărul negocierilor încheiate cu împăcarea părților. Dacă în 2022 au fost 571 de situații în care băncile și consumatorii s-au împăcat, anul acesta vom ajunge la peste 650 de cazuri în care negocierile se încheie cu o soluție propusă de conciliatori și acceptată de ambele părți.*
*Recomandăm cu tărie ca și restul băncilor să utilizeze această metodă, să își pregătească personalul din toate punctele de lucru pentru ca acesta să îndrume consumatorii spre soluționarea amiabilă, iar concilierea să devină o regulă a instituțiilor de credit, nu o excepție.“*

## Băncile, sesizate dacă depășesc termenul de răspuns la cererile consumatorilor

Pentru a scurta timpul de soluționare a cererilor transmise de consumatori către bancă, prin intermediul aplicației online care preia solicitările utilizatorilor de pe site-ul www.csalb.ro, au fost introduse alerte către bănci și consumatori. Astfel, dacă se depășește timpul maxim de 15 zile de la trimiterea cererii, iar banca/IFN-ul nu au răspuns dacă acceptă sau nu cererea de negociere, sistemul informatic trimite automat un mesaj de solicitare a unui răspuns, iar consumatorul este informat despre acest fapt.

Acolo unde s-a format deja un dosar de negociere (banca sau IFN-ul au acceptat cererea), dar s-au depășit 60 de zile de când a început negocierea, CSALB trimite alerte conciliatorilor pentru prioritizarea acelor dosare, chiar dacă termenul legal de soluționare este de 90 de zile.

## Procesele soluționate amiabil între consumatori și bănci, o prioritate pentru magistrați

Săptămâna trecută, la sediul Ministerului de Justiție (*n.n. foto, mai jos*), s-a discutat despre identificarea unor măsuri necesar a fi luate în așa fel încât soluționarea alternativă a litigiilor să devină prima opțiune pentru consumatori atunci când au un diferend cu un comerciant, având în vedere avantajele procedurilor de soluționare a conflictelor pe cale extrajudiciară în comparație cu cele contencioase, cu scopul implicit al degrevării instanțelor de judecată de o parte dintre cele aproximativ 12.000 de procese dintre consumatori și bănci.

**Ciprian Tița, vicepreședinte Asociația Magistraților din România, președinte Tribunalul Specializat Argeș:** *„Vestea bună este că CSALB se apropie în acest an de soluționarea a 300 de dosare aflate pe rolul instanțelor de judecată din toată țara, după ce în 2021 au rezolvat amiabil 67 de litigii, iar anul trecut numărul lor a fost de 145. Iată că, de la an la an, asistăm la o dublare a cazurilor în care băncile sau judecătorii propun soluționarea alternativă a litigiilor aflate în diferite stadii procesuale. Cel mai bine ar fi ca această recomandare pentru negocierea în cadrul CSALB să fie făcută la primului termen de judecată, însă, pe tot parcursul procesului judecătorul este în măsură să pună în discuţia părților soluţionarea amiabilă a litigiului, în acest sens fiind şi dispoziţiile art. 21 alin.(2) din Codul de Procedură Civilă. Am observat că cea mai eficientă cale este comunicarea directă, în ședință, către părți și avocații acestora, însoțită de amânarea cauzei pentru a le da răgazul să apeleze la această alternativă. Este și în interesul judecătorului ca părțile să se înțeleagă și să stingă litigiul, dar este și o prevedere legală, imperativă pentru judecător, să recomande părților calea amiabilă. Soluțiile care se pot obține pe cale alternativă la instanță pot fi cu totul diferite de cele care se bazează pe interpretarea strictă a legii și au în vedere echitatea, dincolo de litera contractului. În plus, parcurgerea procedurii soluționării alternative nu închide părților posibilitatea de a apela la instanță atunci când negocierea eșuează. Nu angajează, practic, nici un risc pentru reclamant, care încearcă pe această cale să obțină o soluție cu costuri de timp și financiare mult mai reduse. Nu de puține ori, instanțele sunt asaltate cu loturi de dosare care nu se fundamentează pe o analiză juridică consistentă sau pe o practică statornicită a instanței, ci pe un mit care se răspândește, cumva difuz și nedocumentat, cum că în instanță poți obține anumite soluții. Conștientizarea pe care o poate aduce procedura de conciliere îi poate pune la adăpost pe beneficiari pentru a nu descoperi acest lucru lovindu-se de realitatea dură a costurilor unui proces pierdut.“*

*Foto din timpul întâlnirii de vineri, 8 decembrie, organizate de Ministerul Justiției la inițiativa Asociației Magistraților din România, prin vicepreședinții judecători Ciprian Tița și Cezar Filip, cu participarea inițiatorilor, a doi secretari de stat din Ministerul Justiției, a doi consilieri ai ministrului justiției, a președintelui Comisiei Juridice din Senatul României, a unor membri din forurile de conducere ale BNR, CSALB, BCR, Consiliul de Mediere, precum si a unor membri ai Baroului de avocați.*

**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 17 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).