

## Prima conciliere dintre o companie si o banca, în cadrul CSALB

**O firma si o institutie financiar-bancara si-au rezolvat nemultumirile prin negociere, în cadrul Centrului de Solutionare Alternativa a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) si nu au mai apelat la instanta, potrivit unui comunicat al CSALB.**

În acelasi timp, zeci de procese aflate în diferite stadii în instante se opresc la cererea consumatorilor sau la recomandarea bancilor, pentru a se solutiona amiabil, cu ajutorul unui conciliator CSALB. În relatie cu persoanele juridice CSALB poate solutiona doar litigiile care au ca obiect serviciile/instrumentele de plata sau emiterea de moneda electronica.

Spre exemplu, omul de afaceri Peter Papp planifica o investitie de aproximativ 1 milion de euro în Harghita însa dintr-o eroare a transferat forinti în contul de euro. Transferul sumei de peste 100 milioane de forinti se face prin conversia acesteia în echivalent euro. Premisele unei dispute (alegerea conturilor implicate în transfer) care putea lua calea instantei au fost dezamorsate în cadrul unei concilieri pentru care ambele parti au platit aproximativ 990 de lei.

"Voi face o investitie mare în Harghita, voi construi o pensiune. Din greseala am transferat forinti în contul de euro. Banca a facut conversia automat, fara sa ma anunte si la un curs defavorabil, iar din transa de transfer pe care o facusem, pierderea din cauza cursului era de peste 20.000 de euro. Din fericire am gasit înțelegere la BCR si am reusit sa recuperez 15.000 de euro, dupa doar doua saptamâni de negocieri. Înca un lucru bun a fost ca BCR mi-a spus ca putem rezolva problema prin intermediul CSALB. Din punctul de vedere al parteneriatului de afaceri, banca a procedat corect fata de mine", spune Peter Papp, administrator companie.

Mircea Stroe, conciliator CSALB, a explicat ca ambele parti au înțeles din primul moment ca o solutionare favorabila presupune niste concesii reciproce. Important este ca astfel de litigii sa nu blocheze inutil mecanismele de business. În dinamica unei societati este necesar ca litigiile care au la baza neînțelegeri de acest tip sa fie rezolvate în cel mai scurt timp, nu sa astepte rezolvarea ani de zile în instanta. Baniii trebuie sa circule, nu sa stea blocati în proceduri administrative si judiciare din care ar pierde toate partile implicate.

"Ma bucur ca am initiat acest proces pentru persoane juridice în relatie cu CSALB, pentru ca este un pas important nu numai pentru companii, dar si pentru sistemul bancar. Concilierea în sine este un act de eficientizare a relatiei de business, un act etic pe care toti ni-l dorim si, pâna la urma, este si un act de educatie financiara. Un astfel de proces propus de CSALB eficientizeaza timpul pe care toti îl alocam unor posibile litigii, resursele financiare si resursele legale. Câstigam, de fapt, o relatie pe termen lung cu clientii nostri si clientii se bucura de beneficiile unei astfel de concilieri. Cu totii trebuie sa avem încredere în conciliatori deoarece sunt oameni cu o larga expertiza. Cred ca aratam responsabilitate daca facem pasul spre conciliere", a spus Dana Dima (Demetrian), vicepresedinte BCR.

De asemenea, Alexandru Paunescu, membru în Colegiul de Coordonare al CSALB, a declarat ca într-un parteneriat de afaceri se întâmpla si situatii ca aceasta, în care banca sa se simta îndreptatita de lege, iar partenerul de afaceri sa se simta penalizat prea aspru pentru o simpla eroare.

"Practic, concilierea este cea care reuseste sa apropie si sa împace opiniile divergente ca acestea. Teoretic, CSALB poate concilia si relatia dintre persoane juridice înca de acum doi ani, însa unele mecanisme par uneori prea utile ca sa fie si adevarate. Poate de aceea abia acum avem prima conciliere dintre persoane juridice, în România. În cei doi ani de când serviciile noastre se adreseaza si persoanelor juridice, Centrul a primit doar 9 cereri de conciliere de la diverse companii. Aproape toate vizeaza costul creditelor contractate si nu au ca obiect serviciile/instrumentele de plata sau emiterea de moneda electronica, singurele categorii de spete 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 Paunescu.