

***FOCUS-ENERGETIC.RO**

Tensiunea existentă între băncile din România și clienții lor este arhicunoscută, dar este un fenomen pe care comunitatea bancară nu și-l dorește, iar în acest sens Asociația Română a Băncilor (ARB) are în vedere un proiect propus Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) referitor la promovarea medierii, a declarat Radu Grațian Ghețea, președintele ARB și CEC Bank la conferința cu tema “Avantajele medierii în rezolvarea conflictelor” organizată de ziarul Bursa.

Începând din luna februarie 2013, cei care se vor adresa instanțelor de judecată trebuie să facă dovada că au participat la o ședință de informare în mediere. Aceeași obligativitate este prevăzută și pentru părțile care se află deja cu o cauză pe rolul instanțelor de judecată.

“Între băncile din România și clienții lor există o stare de tensiune, pe care toți o cunoaștem. Ea s-a instaurat din anul 2010, în momentul în care s-a aflat în dezbatere publică Ordonanța 50. Tensiunile s-au exacerbat în ultima perioadă, dar vă spun sincer că întreaga comunitate bancară nu și dorește acest lucru. Noi, comunitatea bancară, insistăm ca o primă mediere să aibă loc fără mediator, adică direct la bancă. Mă adresez celor patru milioane de clienți, persoane fizice, din care foarte mulți au probleme să ramburseze la timp ratele la bancă. Să vină la bancă și să încercăm să găsim soluțiile de rezolvare pe cale extra-judiciară. Asociația Română a Băncilor analizează în acest moment, avem un proiect care să fie propus Autorității pentru Protecția Consumatorilor, ce are în vedere creșterea conștientizării părților privind necesitatea medierii” a afirmat Ghețea.

Oficialul ARB s-a declarat nemulțumit de faptul că Asociația Mediatorilor din Sistemul Financiar Bancar, înființată în 2010, nu este îndeajuns cunoscută de către clienți.

“În 2010, s-a înființat Asociația Mediatorilor din Sistemul Financiar Bancar, care a început, timid, să funcționeze, adică să participe la mediere și să rezolve unele diferende dintre bănci și clienții lor, persoane fizice. Suntem nemulțumiți că această societate nu este cunoscută de toată lumea, dar sperăm ca, odată cu intrarea în vigoare a legii, din 15 februarie 2013, medierea să devină un pas aproape obligatoriu, să fim cunoscuți. Colegii din bănci trebuie să înțeleagă faptul că medierea este importantă. Cei care au litigii sau au intenția să pornească un litigiu cu o bancă este important să știe că medierea este un pas important”, a menționat Radu Grațian Ghețea.

Medierea pătrunde greu în domeniul financiar-bancar

De cealaltă parte, Tudor Tatu, președintele Uniunii Mediatorilor Bancari, a afirmat că medierea pătrunde greu în domeniul financiar-bancar, cu toate eforturile depuse de mediatori. “Medierea între bănci și clienți poate aduce foarte multe beneficii în rezolvarea conflictelor din domeniu. Deși există legislație specifică în domeniu, aceasta nu este foarte cunoscută de clienții băncilor, în ciuda eforturilor depuse de mediatori. Rezolvarea litigiilor prin mediere este mult mai rapidă decât soluționarea conflictului în instanțe”, a afirmat acesta.

El susține că Uniunea Europeană recomandă ca medierea să fie gratuită, iar, dacă nu este posibil acest lucru, tariful să fie sub 50 de euro.

Mediere non-agresivă

Activitatea de mediere contribuie la crearea de relații de lungă durată între părțile care iau parte la procedură, ca urmare a caracterului său non-agresiv, a arătat, la rândul său, Nicoleta Munteanu, președintele Centrului Internațional de Mediere.

Soluțiile la care se ajunge în urma medierii nu sunt impuse, ci acceptate doar în cazul în care ambele părți consideră că acestea sunt în avantajul lor. “Nimeni nu este constrâns să semneze un acord. Soluțiile propuse în cadrul medierii sunt creative și personalizate, ceea ce oferă un confort psihic participanților”, a mai spus Nicoleta Munteanu.

Printre avantajele medierii, președintele Centrului Internațional de Mediere a enumerat costurile reduse în comparație cu procesele în justiție, perioada mult mai mică de rezolvare a disputei, lipsa necesității de a implica martori, experți și consilieri, precum și discreția și confidențialitatea.

Medierea este mult mai ieftină și mai avantajoasă decât justiția clasică, a declarat, la rândul său, Dorin Valeriu Bădulescu, președintele Consiliului de Mediere. El susține că, în Uniunea Europeană, doar 5% din costurile unui proces în justiție reprezintă cheltuielile pentru mediere, toată zona de litigii putând fi abordată de mediatori. “Avantajul enorm al costurilor este reprezentat de rapiditatea recuperării unor sume de bani”, a precizat acesta, subliniind că, în procesul de mediere, sunt evitate, printre altele, taxele de timbru.

Alte avantaje ale medierii sunt rapiditatea, flexibilitatea procedurilor (mediatorul putându-se deplasa la sediul părților), confidențialitatea, participarea directă a părților (mediatorul fiind neutru și imparțial). Dorin Bădulescu a precizat că rata mare de succes a medierii este garantată, peste 90% dintre cei care apelează la această procedură identificând o soluție de conciliere cu partea adversă.

Atenție la contracte și legislație, în mediere!

Cei implicați într-un proces de mediere trebuie să fie foarte atenți la modul în care sunt întocmite contractele, este de părere Cristian Pârvan, secretarul general al Asociației Oamenilor de Afaceri din România (AOAR).

“De exemplu, în momentul în care a început criza, multe firme internaționale au reziliat contractele cu firmele din România, pentru că acestea nu erau întocmite așa cum ar fi trebuit și, în consecință, cei mari i-au doborât pe cei mici. Este vorba de putere”, a spus Pârvan.

Potrivit acestuia, din 2009, AOAR a solicitat înființarea unui mediator public pentru litigiile dintre bănci și companii, răspunsul pe care l-a primit de la sistemul bancar subliniind că nu este posibil acest lucru, din diverse motive. Reprezentantul mediului de afaceri a spus, de asemenea, că legislația este foarte importantă în procesele de mediere.

“Noi cerem de ani de zile Ministerului Justiției să spună câte procese comerciale există și care este durata lor”, a mai precizat acesta. “Avem foarte mult de lucru pentru ca medierea să fie cu adevărat un instrument util”, a conchis Pârvan.