

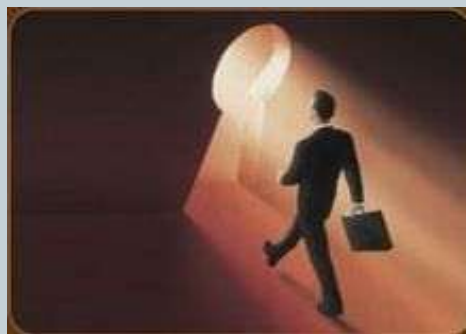
*"In the middle of every difficulty lies opportunity." –
Albert Einstein*



Soluționarea alternativă a disputelor – Ocazia din spatele problemei



**ANALIZA TRANSPUNERII DIRECTIVEI
2013/11/EU DIN PERSPECTIVA INDUSTRIEI**





1. Prezentarea situației actuale



- Mii de litigii, nu doar bănci - consumatori ci și ANPC și BNR;
- Lipsă de încredere între părți, de dialog și de cooperare;
- Acțiuni speculative/abuzive;
- Costuri directe (pentru ambele părți);
- Condiții de finanțare mai grele rezultat al riscurilor și costurilor crescute;
- Frânarea consumului;
- Frânarea dezvoltării economice și a creșterii numărului locurilor de muncă.



2. Cauze



- Evoluția economică defavorabilă;
- Nivel scăzut de experiență și de educație financiară la nivelul societății;
- Nivel scăzut de informare cu privire la dreptul european și la funcționarea instituțiilor de drept european;
- Interpretări neunitare și soluții impredictibile;
- Publicitatea negativă;
- Lipsa criteriilor de apreciere obiectivă între “abuzul” de drept și caracterul abuziv al unor clauze.



3. Nevoi



- Redobândirea încrederii între părți și cooperare;
- *în cazurile pendinte*: soluții echilibrate, realiste și eficiente bazate pe:
 - Obiectivitate, competență și experiență;
 - Echilibru și realism;
 - Dialog și cooperare.
- *pe termen mediu și lung*:
 - Educația financiară;
 - Predictibilitate;
 - Creștere economică.



4. Redobândirea încrederii între părți și cooperare

- Esențială pentru:
 - Funcționarea “soluționării alternative a disputelor”;
 - Crearea premiselor de creștere economică;
- Părțile trebuie să învețe din eșecurile trecutului și să construiască un nou model de afaceri bazat pe o relație bună dintre bancă și clienți;
- Contribuția trebuie să fie comună: bănci – consumatori – autorități de control și reglementare.



5. Predictibilitate și planificare



- Stabilirea de politici coerente, pe termen mediu/lung care să permită tuturor părților să își întocmească “planul de perspectivă/afaceri”;
- Adoptarea/modificarea de acte normative:
 - însoțite de studii de impact;
 - cu acordarea unui timp suficient de implementare;
 - neafectarea raporturilor juridice preexistente;
- Pronunțarea de soluții:
 - previzibile și unitare;
 - obiective, competente și echilibrate.



6. Educație financiară și înțelegerea nevoilor consumatorilor



- *“Comisia consideră educația financiară ca fiind fundamentală în vederea constituirii unei piețe unice și dorește, în acest scop, să stimuleze cetățenii Uniunii Europene să își însușească cunoștințele de bază în materie de finanțe personale.”*
- *“Educația financiară este benefică persoanelor (de exemplu, permițându-le acestora să anticipeze din punct de vedere financiar anumite situații neprevăzute), societății (diminuând riscurile de excludere financiară și stimulând consumatorii să fie prevăzători și să facă economii) și economiei în ansamblul său (prin favorizarea comportamentelor avizate și prin aportul de lichidități pe piețele financiare).”*



7. Posibile soluții



- Formarea unui “grup permanent de lucru” (consumatori-industrie-autorități) care să elaboreze:
 - Politică comună, pe termen mediu/lung;
 - Ghiduri de bune practici și de interpretare unitară;
 - Criteriile pe baza carora este definită noțiunea de “consumator” astfel încât să se realizeze scopul legii și să se limiteze abuzurile;
 - Metode obiective de evaluare a capacității consumatorului de a înțelege și de a negocia contractele pe care le încheie (gen Flesch-Kincaid Grade Level Formula adoptată deja de unele state americane);
 - Documentația de credit simplificată, menținând nivelul de informare;
- Facilitarea asistenței gratuite pentru consumator la încheierea contractelor;
- Cooperarea cu organisme internaționale pentru a beneficia de experiența acestora.



8. Scheme ADR în Europa



- **“Ombudsman”-ul** (Austria, Belgia, UK, Finlanda, Germania, Italia, Olanda, Elveția, etc);
- **autoritățile de reglementare** in domeniu (Franța, Grecia, Luxemburg, Malta, Spania, Islanda, etc);
- **«complaints boards»** (Suedia, Danemarca, Norvegia,)
- **« arbitration centres »** (Portugalia).



9. Modelul UK



- înființat prin lege (*Financial Services and Markets Act 2000*);
- Una din cele mai avansate scheme SAL din UE;
- Organizare: Board; Arbitrii; Aparat Administrativ;
- Board-ul:
 - nu are nici un fel de implicare în soluționarea plângerilor, inclusiv în alegerea arbitrilor;
 - reprezintă interesul public general, având strict rolul de a se asigura că instituția dispune de suficiente resurse (materiale și umane) pentru a-și desfășura activitatea și este capabil să își îndeplinească atribuțiunile în mod eficient și independent.



10. Recomandarea Băncii Mondiale pentru România



- *“Special Projects Initiative provided some recommendations [n.q. to the Banking Association]. [...] **establishing an oversight council of the ombudsman.** In addition, **the National Bank of Romania, Consumers Protection Authority and consumers’ associations would maintain a majority of members in the governing body of the ombudsman.** [...]”*
- crearea unui **“consiliu de administrație”** al organismului SAL a cărei **majoritate** să fie **formată din reprezentanți ai BNR, ANPC, Asociațiilor pentru Protecția Consumatorilor și reprezentanților industriei bancare;**
- consiliu de administrație să nu aibă **niciun fel implicare în solutionarea plângerilor** (conform modelului UK).



11. Există entități naționale cu acest scop?

- Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor;
- Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal;
- Autoritatea de Supraveghere Financiară;
- Mediatori;
- Instanțe.



12. Concluzii

- Adoptarea schemei SAL prin înființarea unei entități cu participarea tuturor “actorilor” (Consumatori, Autorități, Industrie) ar putea conduce la:
 - realizarea activității de prevenție (emiterea de ghiduri și interpretări uniforme, politică pe termen lung, educație financiară);
 - Soluționarea conflictelor în faza incipientă, fără a încărca nejustificat rolul instanțelor și generând costuri ridicate;
- Stă în puterea noastră să transformăm un conflict, inevitabil progresului, într-o luptă în care nu există câștigători sau perdanți.