

MEDIEREA BANCARA - O ALTFEL DE JUSTITIE

Locul desfasurarii: Bucuresti

Organizator: UNIUNEA MEDIATORILOR BANCARI



Uniunea Mediatorilor Bancari este prima si unica asociatie profesionala a mediatorilor autorizati, specializata in medierea conflictelor dintre banci, societati de leasing, asigurari si clientii acestora. Este prima si a ramas unica asociatie care a dat startul specializarii mediatorilor pe domenii urmand si respectand Standardele Europene ale medierii elaborate de Institutul International de Mediere (IMI) cu sediul in Irlanda. Apelarea la medierii, membrii ai Uniunii Mediatorilor Bancari si respectiv la medierea bancara, prevazuta de Legea nr.

192/2006 cu privire la mediere si OG nr 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, poate duce la evitarea unui lung proces in instanta cu avantaje pentru ambele parti, banca/client. Medierea bancara reprezinta modalitatea de solutionare a conflictelor pe cale amiabila, extrajudiciara, cu ajutorul unui mediator specializat in domeniul medierii financiar bancare, in conditii de neutralitate, impartialitate, confidentialitate si avand liberul consimtamant al bancii si debitorului. Cand se poate recurge la mediere? Daca legea nu prevede altfel, partile - clientii bancilor sau bancile - pot recurge la mediere inainte sau/ori dupa declansarea unui proces de executare silita, in fata instantelor competente, convenind sa solutioneze pe aceasta cale orice conflicte izvorate din contractele de credit. Potrivit art. 6 din Legea 192/2006, incepand cu 03 martie 2010, organele judiciare si arbitrale, precum si alte autoritati cu atributii jurisdictionale sunt obligate prin lege, sa informeze partile(banca/debitor), asupra posibilitatii si a avantajelor folosirii procedurii medierii si sa le indrume sa recurga la aceasta cale pentru solutionarea conflictelor dintre ele. Medierea bancara are loc, de regula, la sediul mediatorului specializat in mediere bancara, sediul Uniunii Mediatorilor Bancari sau in alt loc stabilit de comun acord de catre mediator cu banca si debitorul. Medierea bancara se bazeaza pe cooperarea dintre reprezentantul bancii cu putere de decizie si debitor si utilizarea de catre mediator, a unor metode si tehnici specifice de management al conflictului, bazate pe competente , comunicare si negociere. Pe timpul desfasurarii procesului de mediere bancara, reprezentantul bancii si debitorul, au dreptul sa fie asistati de avocat(i) sau de alte persoane(pentru debitor pe baza de procura speciala), in conditiile stabilite de comun acord. Intre mediator, pe de o parte, banca si debitor aflati in litigiut, pe de alta parte, se incheie Contractul de mediere. Daca, pe parcursul medierii, apare o situatie de natura sa afecteze scopul acesteia, neutralitatea sau impartialitatea mediatorului, acesta este obligat sa o aduca la cunostinta reprezentantului bancii si debitorului, care vor decide asupra mentinerii sau denuntarii contractului de mediere. Cand reprezentantul bancii si debitorul au ajuns la o intelegere,

se redacteaza un acord scris, care va cuprinde toate clauzele consimtite de acestia in baza caruia, la sediul bancii se intocmeste un act aditional la contractul de credit, dupa caz, a carei respectare devine obligatorie atat debitorului cat si bancii, ne mai fiind necesar a fi supus autentificarii notarului public sau verificarii instantei de judecata. Beneficiile medierii in sectorul bancar * prin mediere se sting conflicte existente, dar, in acelasi timp, se si preintampina aparitia unor alte neintelegeri ulterioare, urmarindu-se stabilirea unei relatii mai eficace si eficiente intre parti pe principiul echilibrului de putere si durabilitatii in timp a solutiei la care au ajuns partile; * pe langa beneficiile de ordin financiar pe care le prezinta, medierea functioneaza pe criterii de neutralitate si impartialitate, la un nivel ridicat de calitate, fiind totodata o metoda confidentiala de reconciliere, niciuna din partile aflate in conflict nefiind afectata la nivel de imagine; * solutionarea in mod echitabil a conflictelor dintre institutiile de credit si clienti, prin alegerea solutiei de catre parti; mediatorul nu poate sa impuna nimic partilor, ele avand de hotarat daca si in ce conditii este avantajoasa pentru ele o solutie amiabila; * evitarea cheltuielilor generate de un posibil proces, a inconvenientelor si cheltuielilor pe care le implica executarea silita; * mentinerea clientelei formate deja; * solutionarea intr-un timp foarte scurt a conflictelor, ceea ce poate profita tuturor partilor. Ce tipuri de conflicte pot fi solutionate prin apelarea la un mediator, membru al Uniunii Mediatorilor Bancari. Cazuri ce pot fi sesizate de catre banca: * Neexecutarea obligatiilor asumate prin contract fata de banca (cel mai frecvent neplata de catre clientii debitori a datoriilor banesti ori de alta natura- rate, dobanzi, penalitati- catre banca creditoare; plata ratelor la credit si a dobanzilor, cu intarziere, in mod reperat; instrainarea/ascunderea bunurilor aduse in garantie, fara acordul/stirea bancii); * Declansarea procedurii insolventei de catre clientii debitori, in mod abuziv si fara temei legal, cu scopul de a impiedica banca si restul creditorilor in realizarea creantei sale; * Refuzul nejustificat al clientilor debitori de a considera restructurarea prin rescadentare, reesalonare a unei facilitati de credit cu restante, propusa de Banca, preferand in schimb declansarea unor proceduri de executare silita, insolventa, etc. * Amenintarea, insultarea, calomnierea sau lovirea de catre clientii debitori/garanti a angajatilor bancilor creditoare cu ocazia indeplinirii atributiilor de serviciu; * Reclamatii nejustificate si abuzive fata de banci adresate autoritatilor si institutiilor publice, cu scopul de impiedica realizarea creantei Bancii. Cazuri ce pot fi sesizate de catre clienti: * Majorarea dobanzilor si/sau a marjelor de profit si risc, stabilite ca fiind fixe pe perioada derularii intregului contract; * Perceperea unor comisioane suplimentare; * Introducerea in contractele de credit a unor clauze considerate de clienti ca fiind abuzive sau care nu sunt intelese de clienti; * Informatii incomplete sau neclare cu ocazia incheierii/modificarii contractelor; * Necomunicarea majorarii ratei dobanzii atunci cand aceasta nu are legatura cu un indice de referinta, public; * Modificarea clauzelor contractelor fara consultarea si acordul partilor contractante si neincheierea unui act aditional, semnat de ambele parti; * Erori in procesarea tranzactiilor cu carduri; * Erori in procesarea tranzactiilor efectuate de clienti prin online/internet banking; * Inregistrari eronate ale clientilor in Centrala Riscurilor Bancare(CRB) si in Biroul de Credit; * Prelucrarea cu intarziere a ordinelor de plata. Cadrul legal: * Legea nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator, cu modificarile si completarile ulterioare; * Ordonanta de Urgenta a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, act normativ care face trimitere expresa la

posibilitatea atat a creditorului cat si a debitorului sa isi rezolve problemele litigioase prin folosirea cailor alternative, extrajudiciare, respectiv prin mediere (art. 85). * Statutul, Actul Constitutiv si Hotararea Judecatoreasca nr.313/PJ/2009 de atribuire a personalitatii juridice Uniunii Mediatorilor Bancari. Uniunea Mediatorilor Bancari Bucuresti, B-dul Chisinau Nr.8, Sectorul 2 Tel/Fax: 0216281218 Mobil: 0745515542 / 0744750036

Despre SC.EU-Ro Calificari 2007 SRL,CIF - 21310381/2007

Comunicatul se adreseaza ziaristilor si reporterilor din cadrul trusturilor de presa, televiziune, radio, revistelor de specialitate, bancilor, societatilor de leasing, societatilor de asigurare/reasigurare si clientilor acestora persoane fizice si juridice interesate de a-si rezolva litiigiile folosind procedura medierii inainte de a apela la ANPC si instantele de judecata. Deasemenea comunicatul se adreseaza si mediatorilor autorizati care doresc sa isi desfasoare activitatea de mediator in aceste sectoare.

Participare: Intrare libera

Uniunea Mediatorilor Bancari
Bucuresti, B-dul Chisinau Nr
office@mediatorbancar.ro

SC.EU-RO CALIFICARI 2007 SRL,CIF - 21310381/2007

Locul desfasurarii:

Bucuresti