

---

## **Mentofaktúra folyóirat**

### **-filozófia és Coaching**

<http://www.mentofaktura.hu>

Dr. Tatu Tudor:

Mediation

---

### **Coach képzés**

<http://www.szervezetepites.hu>

### **Politikusi coaching**

<http://www.politikuskepzes.szervezetepites.hu>

### **Manager Selfservice SET**

<http://managerservice.szervezetepites.hu>

---



---

## **MEDIATION**

BANCILE SUNT CELE DIRECT INTERESATE DE FOLOFIREA MIJLOACELOR ALTERNATIVE DE SOLUTIONARE A DISPUTELOR IN SCOPUL PREVENIRII INSOLVENTEI CLIENTIOR

**UNIUNEA MEDIATORILOR BANCARI** considera ca medierea este ideala in situatie de interdependenta, de dorinta de relatie continua cand se urmareste stabilirea unei relatii mai eficace si eficiente intre parti. Medierea poate fi utilizata in fiecare moment al evolutiei unei dispute si permite totodata relansarea negocierilor directe intre parti.

Medierea se desfasoara in sedinte, fiind realizata intr-o ambianta de calm si neutralitate, in care partile in conflict, in prezenta si cu ajutorul mediatorului, in sedinta comuna sau privata, cauta o solutie pentru rezolvarea conflictului care le desparte.

Prin experienta acumulata de profesionistii UMB, media sedintelor pentru gasirea solutiei este de trei sedinte de doua – trei ore fiecare.

Mediatorii autorizati, membri ai Uionii Mediatorilor Bancari pot oferi servicii de mediere a urmatoarelor tipuri de conflicte intervenite între banca si clienti:

### **I. CONFLICTE RECLAMATE DE CATRE CLIENTI**

- Dobanzi calculate gresit.
- Marirea nejustificata a dobanzilor „fixe” pe perioada derularii intregului contract.
- Comisioane nejustificate.
- Erori in procesarea tranzactiilor cu carduri.
- Erori in procesarea tranzactiilor efectuate de clienti prin online banking
- Informatii incomplete sau neclare.
- Operatiuni neautorizate in conturi.

---

## **Mentofaktúra folyóirat**

### **-filozófia és Coaching**

<http://www.mentofaktura.hu>

Dr. Tatu Tudor:

Mediation

---

#### **Coach képzés**

<http://www.szervezetepites.hu>

#### **Politikusi coaching**

<http://www.politikuskepzes.szervezetepites.hu>

#### **Manager Selfservice SET**

<http://managerservice.szervezetepites.hu>

---



---

- Fraude bancare.
- Inregistrari nejustificate ca rau platnic in cadrul Centralei Riscurilor Bancare(CRB) si Biroul de Credit.
- Introducerea in contractele de credit a unor clauze abuzive.
- Necomunicarea majorarii ratei dobanzii.
- Modificarea clauzelor conventiei fara consultarea si acordul partilor contractante si neconsemnarea prin act additional"semnat de ambele parti.
- Prelucrarea cu intarziere a ordinelor de plata care aduc prejudicii clientilor
- Alte conflicte financiare

## II. CONFLICTE RECLAMATE DE CATRE BANCA

- Neplata cu rea credinta de catre clientii debitori a datoriilor banesti ori de alta natura, catre banca creditoare.
- Plata repetata cu intarziere de catre clientii debitori peste data scadenta a datoriei.
- Restabilirea situatiei anterioare declansarii procedurii insolventei de catre clientii debitori.
- Refuzul platii nejustificate din partea clientilor debitori bancii creditoare a dobanzilor si penalitatilor calculate legal.
- Amenintarea,insultarea,calomnierea sau lovirea de catre clientii debitori a angajatilor bancilor creditoare.
- Denigrarea bancilor in mass media de catre clienti.
- Depunerea de reclamatii nejustificate la ANPC si BNR in detrimentul bancilor.

Nota: Medierea conflictele de la pct.I si II, cuprinde atat clienti persoane fizice cat si juridice, fiind aplicabila si relatiilor conflictuale dintre societatile de leasing si clientii acestora

## III.CONFLICTE INTERVENITE INTRE ANGAJATII BANCILOR DE LA ORICE NIVEL

---

---

## **Mentofaktúra folyóirat**

### **-filozófia és Coaching**

<http://www.mentofaktura.hu>

Dr. Tatu Tudor:

Mediation

---

### **Coach képzés**

<http://www.szervezetepites.hu>

### **Politikusi coaching**

<http://www.politikuskepzes.szervezetepites.hu>

### **Manager Selfservice SET**

<http://managerservice.szervezetepites.hu>

---



---

- Hartuirea sexuala.
- Desfacerea fara temei a Contractului Individual de munca.
- Purtarea abuziva cu subalterni ori lovirea acestora de catre sefi si invers
- Conflictul de interese.
- Neplata unor drepturi banesti angajatilor.
- Discriminarea angajatilor pe temei de ura, rasa,sex,convingeri religioase,apartenenta politica etc.
- Gestiune frauduloasa in forma simpla.
- Conflicte intervenite intre banci si colaboratorii externi ai acestora(firme de recutare personal,evaluatori,traducatori,translatori,consilieri juridici,avocati,alti specialisti etc).
- Orice alte conflicte aparute intre angajatii bancilor sau intre angajat si angajator.

Nota: Medierea conflictelor de la pct.III,este aplicabila si relatiilor conflictuale dintre angajatii societatilor de leasing

Până acum, băncile considerau clienții persoane fizice veniți din sectorul bugetar ca fiind cei mai siguri din punct de vedere al veniturilor, și erau prioritari în acordarea de credite. Unele bănci au acordat chiar condiții speciale de finanțare lucrătorilor la stat, de la dobânzi mai mici, până la scutirea de la plata unor comisioane.

Măsurile de austeritate anunțate de Președintele Traian Băsescu și aprobare recent de Guvern, prin care veniturile celor plățiți din bugetul de stat vor scădea cu 25%, îi va pune pe aceștia în situația de a avea dificultăți în a-și plăti ratele la bancă.

Pentru mulți dintre bugetarii cu împrumuturi, situația este foarte delicată pentru că băncile le-au oferit împrumuturi a căror rată lunară reprezintă o parte substanțială din venituri.

---

---

## **Mentofaktúra folyóirat**

### **-filozófia és Coaching**

<http://www.mentofaktura.hu>

Dr. Tatu Tudor:

Mediation

---

#### **Coach képzés**

<http://www.szervezetepites.hu>

#### **Politikusi coaching**

<http://www.politikuskepzes.szervezetepites.hu>

#### **Manager Selfservice SET**

<http://managerservice.szervezetepites.hu>

---



---

Familile în care membrii care muncesc sunt toți angajați la stat s-ar putea să aibă cele mai multe probleme, pentru că scăderea generală a veniturilor va fi de 25%.

În cazul în care clientul nu-și mai poate plăti ratele, atunci poate ajunge în situația în care să îi fie executată garanția stipulată în contractul de credit (în cazul unui credit cu garanții).

Pentru a nu ajunge în această situație, clienții care constată că nu au cum să mai plătească ar trebui să se adreseze băncii și să găsească o soluție pentru a evita situațiile extreme.

Reprezentanții băncilor nu prea vor să comenteze deschis asupra poziției instituțiilor asupra clienților care sunt angajați la stat. Totuși, surse din cadrul sistemului bancar spun că problema va fi tratată de la caz la caz, că nu se poate vorbi de o soluție generală, și că se vor aplica măsurile standard.

Astfel, în funcție de situația fiecăruia, banca poate propune reeșalonarea creditului pe o perioadă mai mare, rescadențarea sau chiar amânarea plății unui număr de rate.

Reeșalonarea presupune modificarea scadenței și/sau a sumei de plată a unor rate de credit în sold cu depășirea duratei inițiale de acordare a creditului. În comparație, rescadențarea presupune modificarea scadenței și/sau a cuantumului unor rate, fără a se schimba perioada inițială de rambursare a creditului.

În ambele cazuri, banca poate acorda o perioadă de grație de până la 12 luni, în care clientul plătește doar dobânzile. Această opțiune reduce considerabil sumele plătite în perioada de grație în cazul în care creditul este spre sfârșitul perioadei de rambursare. În cazul în care clientul este în primii ani de plată a unui credit pe o perioadă mai îndelungată, când mare parte din cuantumul ratelor este reprezentată de dobânzi și comisioane, atunci beneficiile perioadei de grație s-ar putea să nu fie semnificative.

Pentru reeșalonarea creditului, banca trebuie să constate că valoarea noului salariu nu poate acoperi rata actuală a creditului, lucru care se face prin prezentarea adeverinței de venit de la angajator. În cazul în care banca ajunge la concluzia că ratele pot fi susținute și la nivelul actual de

---

---

## **Mentofaktúra folyóirat**

### **-filozófia és Coaching**

<http://www.mentofaktura.hu>

Dr. Tatu Tudor:

Mediation

---

### **Coach képzés**

<http://www.szervezetepites.hu>

### **Politikusi coaching**

<http://www.politikuskepzes.szervezetepites.hu>

### **Manager Selfservice SET**

<http://managerservice.szervezetepites.hu>

---



---

salariu, atunci nu poate avea loc o reeșalonare a împrumutului.

De asemenea, băncile pot cere garanții suplimentare atunci când prelungesc perioada de rambursare a creditului, pentru că riscul expunerii pe acel client crește, iar garanția inițială a contractului - dacă este vorba despre un credit garantat - este foarte probabil să se fi depreciat de la momentul semnării acestuia.

Clienții care au luat credite pe perioada maximă admisă de bancă (de ex. o mare parte din bănci au o limită de 30 de ani pentru rambursarea unui credit imobiliar) ar putea să aibă dificultăți în a obține o prelungire semnificativă a perioadei de rambursare.

Deși pe termen scurt este o soluție care îi poate salva de la executarea silită pe clienți, pentru că ratele rezultate prin întinderea împrumutului pe o perioadă mai mare de timp sunt mai mici, reeșalonare înseamnă și costuri mai mari pe termen lung.

### **Mijloacele alternative de solutionare a disputelor pot fi utilizate in scopul prevenirii insolventei.**

Toate mijloacele extrajudiciare de solutionare a disputelor, de la tranzactia pura si simpla, pina la mediere, conciliere si arbitraj, au la baza acordul de vointe al partilor, adica debitorul si creditorii sai.

Fiind vorba de un acord de vointe, care presupune increderea intre parti, inseamna ca insasi incheierea unor astfel de contracte in vederea solutionarii amiabile a disputei debitorului cu creditorii sai este un cistig in sine pentru debitor, intrucit ceea ce ii lipseste in primul rind unui debitor care ajunge in stare de dificultate financiara este increderea creditorilor sai.

Prin semnarea unor astfel de acorduri, debitorul recapata, cel puțin in parte, increderea pierduta a creditorilor si a partenerilor de afaceri.

Pe de alta parte, acordul de vointe presupune drepturi si obligatii reciproce ale partilor.

Debitorul se obliga la restructurarea intreprinderii sale in vederea redresarii, prin masuri ce tin de schimbarea managementului, lichidarea unor active, reorientarea pe piata, refinantarea sau diversificarea surselor de finantare,

---

**Mentofaktúra folyóirat**  
**-filozófia és Coaching**

<http://www.mentofaktura.hu>

Dr. Tatu Tudor:

Mediation

---

**Coach képzés**

<http://www.szervezetepites.hu>

**Politikusi coaching**

<http://www.politikuskepzes.szervezetepites.hu>

**Manager Selfservice SET**

<http://managerservice.szervezetepites.hu>

---



---

asumarea unor costuri suplimentare de catre actionari sau cooptarea unor investitori care sa asigure sursele de finantare a redresarii etc.

Creditorii consimt la o serie de facilitati in beneficiul debitorului, care sa favorizeze redresarea, cum ar fi suspendarea sau intreruperea urmaririlor silite, inghetarea dobinzilor si a penalitatilor, ori chiar renuntarea la penalitati, re-esalonarea debitelor, continuarea furnizarii de utilitati etc.

Intreprinderea aflata in dificultate poate evita procedura insolventei prin solutii amiabile negociate si semnate cu fiecare dintre creditorii, in mod individual, sau cu colectivitatea acestora.

In mod rezonabil, solutiile amiabile de preventie a insolventei, inainte de a fi puse in practica in raport cu colectivitatea creditorilor, sunt precedate de negocieri individuale cu creditorii importanti, de care depinde existenta intreprinderii, mai precis cu bancile si cu furnizorii de utilitati.

Este, evident, importanta si negocierea individuala cu statul si cu salariatii, in calitatea acestora de creditorii privilegiati pentru taxe si impozite, respectiv, salarii.

Creditorii pot evita consecintele nefavorabile ale insolventei debitorului lor [(i) suspendarea urmaririlor individuale, (ii) inghetarea dobinzilor, (iii) continuarea unor contracte in curs de executare, in special, cele de furnizare de utilitati, (iv) concursul cu ceilalti creditorii, (v) posibilitatea impunerii unui plan de reorganizare prin votul celorlalti creditorii si celelalte sacrificii ale drepturilor creditorilor consecutive deschiderii procedurii insolventei] negociind si semnind acest gen de solutii amiabile cu debitorul lor.

Exista intreprinderi care concentreaza, pe langa interesele managerilor, actionarilor si salariatilor lor, si interesele creditorilor, intrucit aceste intreprinderi sunt clienti, furnizori sau contribuabili importanti ai creditorilor, pentru care insolventa sau disparitia acestor clienti, furnizori si contribuabili ar putea afecta intr-o maniera semnificativa insasi creditorii in cauza.

Spre exemplu, un furnizor de utilitati ar putea fi afectat intr-o masura importanta de insolventa clientului sau captiv, dat

---

---

## **Mentofaktúra folyóirat**

### **-filozófia és Coaching**

<http://www.mentofaktura.hu>

Dr. Tatu Tudor:

Mediation

---

#### **Coach képzés**

<http://www.szervezetepites.hu>

#### **Politikusi coaching**

<http://www.politikuskepzes.szervezetepites.hu>

#### **Manager Selfservice SET**

<http://managerservice.szervezetepites.hu>

---



---

fiind ca după deschiderea procedurii va fi obligat să continue furnizarea de utilități.

Dar furnizorul de utilități în cauză ar putea fi și mai afectat de dispariția întreprinderii respective, dacă expunerea față de acest client era mare. Aceleași considerente sunt valabile și pentru bănci, stat și colectivitatea locală (aceștia din urmă putând suferi și alte consecințe ale dispariției întreprinderii în cauză, cum ar fi ridicarea ratei somajului prin pierderea unui mare număr de locuri de muncă).

În aceste condiții, facilitățile acordate debitorului, chiar dacă par a fi pierdute pe termen scurt pentru creditori, reprezintă un compromis acceptabil pe termen mediu și lung, asigurând continuarea relației de afaceri cu debitorul.

Este evident că înțelegerile colective cu debitorul sunt posibile doar în cazul întreprinderilor mari, de existență sau supraviețuirea cărora depind, într-o măsură mai mică sau mai mare, și creditorii, întreprinderi care, de altfel, pot prezenta și oferte serioase de restructurare. În cazul IMM-urilor, astfel de înțelegeri colective par utopice, deși ele nu sunt imposibile.

Cu toate acestea, IMM-urile pot utiliza aceste tehnici de compromis în negocieri individuale cu creditorii, în special cu băncile și furnizorii de utilități.

Băncile, spre exemplu, își pot substitui unui debitor neperformant un altul cu credibilitate sau cu un istoric bancar pozitiv ori neutru, prin cesiune, novatie sau delegație.

Foarte frecvent se folosește tehnica “cesiunii creditului” pentru a transforma un credit neperformant în credit normal.

Astfel, creanța băncii față de o societate este cesionată acționarului majoritar al acesteia sau unei societăți afiliate acesteia.

Pretul cesiunii se poate achita din sursele proprii ale cesionarului, dar el este, de obicei, finanțat chiar dintr-un credit acordat cesionarului de banca cedentă.

Prin cesiune, banca “scapă” de creditul neperformant și, deci, provizionul de risc constituit la valoarea creditului

---

---

## **Mentofaktúra folyóirat**

### **-filozófia és Coaching**

<http://www.mentofaktura.hu>

Dr. Tatu Tudor:

Mediation

---

### **Coach képzés**

<http://www.szervezetepites.hu>

### **Politikusi coaching**

<http://www.politikuskepzes.szervezetepites.hu>

### **Manager Selfservice SET**

<http://managerservice.szervezetepites.hu>

---



---

neperformant poate fi utilizat de banca cedenta pentru scopurile proprii.

Este adevarat ca, la eliberarea provizionului, banca va trebui sa plateasca un impozit pe profit (sumele rezultate din disponibilizarea provizioanelor se considera a fi profit al bancii), dar chestiunea costului suplimentar se solutioneaza, de regula, prin suplimentarea pretului negociat al cesiunii.

Asadar, un debitor initial, insolvent sau in pragul insolventei, este inlocuit cu unul solvabil.

Debitorul initial poate fi, ulterior, lichidat. Desi operatiunea poate acoperi o frauda la lege, fiind in sine la limita legalitatii, totusi, folosita cu prudenta, ea este legala si oportuna evitarii consecintelor neplacute ale executarii silite sau ale insolventei debitorului initial.

Pe de alta parte, creditele de refinantare sunt, in sine, mijloace de evitare a insolventei.

Un credit acordat sau reesalonat in conditii foarte severe pentru debitor poate fi neutralizat ca risc de insolventa daca este achitat in avans, fie din surse proprii ale debitorului, fie din surse atrase de la o alta banca, aceasta din urma acordind noul credit in conditii mult mai prietenoase.

Refinantarea este posibila mai ales daca se ofera garantii mai eficiente decat cele constituite pentru asigurarea rambursarii creditului initial (spre exemplu, actionarul majoritar constituie ca garantie un cash collateral, in locul unor ipoteci sau alte garantii constituite de debitor).

Concilierea prealabila directa este obligatorie in litigiile comerciale banesti.

Este discutabil daca obligarea partilor unui potential litigiu la a urma o procedura – de altfel, foarte complicata, rigida si plina de constringeri procedurale care tensioneaza un dialog al partilor inca neinceput – este compatibil cu principiul liberului acces la justitie din art. 20 alin.1-2 din Constitutie.

Concilierea prealabila ar fi fost mult mai oportuna daca ar fi fost facultativa, in asa fel incit partile sa nu se simta incorsetate de obligatie si de procedura.

Practic, datorita caracterului obligatoriu, procedura concilierii duce la extrem de putine rezolvari amiabile, in

---

---

## **Mentofaktúra folyóirat**

### **-filozófia és Coaching**

<http://www.mentofaktura.hu>

Dr. Tatu Tudor:

Mediation

---

#### **Coach képzés**

<http://www.szervezetepites.hu>

#### **Politikusi coaching**

<http://www.politikuskepzes.szervezetepites.hu>

#### **Manager Selfservice SET**

<http://managerservice.szervezetepites.hu>

---



---

marea majoritate a cazurilor partile nereusind sa se intilneasca sau, in cazul in care se intilnesc, ele nefacind altceva decit sa bifeze indeplinirea unei obligatii legale, adica parcurgerea unui pas legal obligatoriu in drumul catre litigiu.

Asadar, scopul legii este departe de a fi atins. Dupa toate probabilitatile, noul cod de procedura civila (al carui proiect se afla in lucru la Ministerul Justitiei) va elimina obligativitatea concilierii prelabile directe.

Cu toate acestea, concilierea poate da rezultate daca in calitate de conciliator se interpune un tert (mediator) si, mai ales, daca este utilizata in vederea evitarii formularii unei cereri de deschidere a procedurii insolventei.

In privinta cererii de deschidere a procedurii insolventei, concilierea prelabila directa nu este obligatorie, dar creditorul il poate invita pe debitor la conciliere, in ideea de a gasi o cale de evitare a procedurii insolventei.

Art. 2 alin. 3 din Legea medierii prevede ca "persoanele fizice sau persoanele juridice au dreptul de a-si solutiona disputele prin mediere, atat in afara, cat si in cadrul procedurilor obligatorii de solutionare pe cale amiabila a conflictelor prevazute de lege".

Asadar, din moment ce legea permite interpunerea unui mediator in procedura concilierii prelabile, este chiar recomandabil ca partile sa o faca. Intr-adevar, medierea da un alt continut ideii de conciliere, intrucit partile nu mai opteaza in acest caz in favoarea concilierii doar pentru a parcurge o procedura legala in drumul catre litigiu, ci ca sa rezolve disputa inainte de litigiu.

Desi legea noastra nu contine o dispozitie expresa care sa permita partilor unei potentiale dispute ce tine de procedura insolventei sa apeleze la mediere pentru solutionarea acesteia, este indubitabil ca medierea este utilizabila si in acest domeniu, in special pentru obtinerea unui compromis cu creditorii, care sa faca posibila evitarea insolventei.

In fine, si arbitrajul poate fi utilizat in scopul evitarii procedurii insolventei, mai ales in cazul arbitrajului ad-hoc.

In loc sa pronunte o hotarire arbitrala care sa il oblige la plata pe creditor, pe baza conventiei partilor, arbitrul poate incerca o conciliere care sa se constituie intr-un compromis

---

---

**Mentofaktúra folyóirat****-filozófia és Coaching**

<http://www.mentofaktura.hu>

Dr. Tatu Tudor:

Mediation

---

**Coach képzés**

<http://www.szervezetepites.hu>

**Politikusi coaching**

<http://www.politikuskepzes.szervezetepites.hu>

**Manager Selfservice SET**

<http://managerservice.szervezetepites.hu>

---

---

acceptabil pentru debitor si creditor (sau colectivitatea acestora), in sensul redresarii intreprinderii debitorului, al unor plati de avansuri etc., de partea debitorului, si in sensul suspendarii urmaririlor individuale, al inghetarii sau stingerii de penalitati si al re-esalonarii datoriilor, de partea creditorilor.