

## Dúvidas frequentes:

### O que é a mediação?

- É uma excelente oportunidade para que a instituição financeira e seu cliente ou usuário conversem, negociem e busquem uma solução que satisfaça a ambos;
- A negociação é intermediada por um mediador, que é um terceiro NEUTRO e IMPARCIAL;
- Ela ocorre em uma das salas de mediação do Centro de Resolução de Conflitos da ASSBAN, um ambiente totalmente adequado e neutro.

### A mediação é regulamentada?

- Sim. A Lei 13.140/15 trata da mediação judicial e extrajudicial.
- Além disso, o Centro de Resolução de Conflitos Financeiros da ASSBAN (CRCF) possui um Regimento e um Código de Ética que orientam a atuação dos funcionários e mediadores do Centro.

### Quais as vantagens da mediação?

- Oportunidade para os participantes exporem seus pensamentos, sentimentos e motivações, e de ouvir e fazer propostas;
- Oportunidade para os participantes alcançarem uma solução interessante para ambos, evitando um processo judicial, que é mais caro e longo e que resulta em uma decisão imposta pelo juiz;
- Auxílio por um terceiro totalmente imparcial e devidamente capacitado com técnicas de conciliação e negociação;
- Confidencialidade: tudo que é dito na mediação (informações, propostas, valores etc.) não pode ser utilizado em outras situações, como em um processo judicial. O sigilo bancário também é preservado;
- Voluntariedade: os participantes não são obrigados a fazer acordos e podem solicitar o encerramento da mediação a qualquer momento;
- O acordo feito pelas partes é um título extrajudicial, ou seja, caso descumprido basta que se requeira o cumprimento pelas vias judiciais.

### Quem é o mediador?

- O mediador é um profissional devidamente capacitado por meio de um curso de mediação de 60h promovido pela ASSBAN, tendo realizado também um estágio supervisionado no CRCF;
- Submete-se ao Código de Ética e ao Regimento do CRCF;
- Ele facilita a comunicação entre os participantes. Não é juiz, não pode aconselhar nem pressionar as partes para que façam ou não acordo;
- O mediador é escolhido a partir da Lista de Mediadores do CRCF e assina um Termo de Independência e Imparcialidade. Os participantes poderão discordar da indicação, requerendo a substituição do mediador.

### O que ocorre em uma sessão de mediação?

- Com a concordância dos participantes, é marcada uma sessão de mediação em determinada data e hora, de acordo com a disponibilidade da agenda do CRCF;
- A sessão tem duração média de 1 a 2 horas, podendo ser marcadas mais sessões se os participantes assim desejarem;
- No início da sessão o mediador esclarecerá como se dará o procedimento e, havendo concordância, os participantes assinarão um Termo de Mediação;

- Em seguida, o mediador ouvirá os participantes e auxiliará na condução da negociação de forma produtiva, promovendo-se uma boa comunicação;
- Os participantes, a qualquer momento, poderão requerer o encerramento da mediação, se assim desejarem;
- A sessão de mediação encerra-se com a assinatura de um termo de acordo ou um termo de não acordo.

#### **Posso mandar representante?**

- De preferência, as partes deverão participar da sessão pessoalmente.
- Na impossibilidade, poderão se fazer representar por outra pessoa, com poderes para representação e para firmar acordo (procuração).

#### **O que ocorre se houver acordo?**

- Ele será redigido e entregue aos participantes para assinatura;
- Do acordo constarão: qualificação das partes, o objeto da mediação e o teor do que foi acordado entre as partes (cláusulas de pagamento, prazos, inadimplemento etc.). As demais informações trocadas durante a sessão são mantidas confidenciais;
- Os acordos poderão ser totais ou parciais;
- Poderão ser informais ou constituírem-se títulos executivos extrajudiciais incorporando a assinatura de duas testemunhas, preferencialmente os advogados das partes ou outra(s) por elas indicadas.

#### **E se não houver acordo?**

- Será redigido um termo de não acordo, do qual constará apenas que as partes compareceram e não entraram em acordo;
- As demais informações trocadas durante a sessão são mantidas confidenciais.

#### **E se os participantes descumprirem o acordo?**

- Os acordos normalmente preveem penalidades pelo descumprimento de suas cláusulas (multas, juros, correção monetária).
- Caso haja o descumprimento por qualquer um dos participantes, o acordo pode ser levado à Justiça para que seja pedido o seu cumprimento (uma espécie de “execução”).

#### **É obrigatória a participação de advogados?**

- O acompanhamento da parte por advogado é recomendável, porém não é obrigatório.
- Os participantes poderão requerer a presença de seu advogado a qualquer momento, suspendendo-se a sessão para agendamento de nova data em que o advogado possa estar presente.

#### **Qual o custo de uma mediação?**

- Até 28/02/2016 não serão cobrados os honorários do mediador e a taxa de administração. Os mediadores atuarão voluntariamente objetivando a divulgação dos serviços do CRCF, respeitada a capacidade de atendimento do CRCF.
- As despesas com honorários de especialistas (por exemplo, peritos) serão pagas pela parte que requerer a respectiva providência, ou por ambas as partes se a providência for de iniciativa conjunta, do mediador ou estiver prevista no Regimento, ou, ainda, por outra forma de rateio acordada entre as partes.
- A partir de 01/03/2016, os honorários do mediador e a taxa de administração serão pagos pela Instituição Financeira ou congênera, demandante ou demandada, conforme previsão no Termo de Convênio previamente assinado perante o CRCF, conforme Tabela de Despesas.