

Круглый стол «Актуальные аспекты развития кредитных организаций: институт банковского омбудсмeна и управления банковской задолженностью»

г. Пермь

Банковский омбудсмен: преимущества для банков и граждан

О.М. Иванов,

Вице-президент Ассоциации региональных банков России

10 ноября 2010 года

Политика по защите прав потребителей на банковском рынке

- Образование потребителей
 - Информирование клиентов
 - Прозрачные и понятные условия договоров
 - Внесудебное урегулирование споров
 - Банковский омбудсмен
 - Кредитный медиатор
-

Банковский омбудсмен

Лицо, уполномоченное на разрешение во внесудебном порядке споров между кредитными организациями и их клиентами-физическими лицами

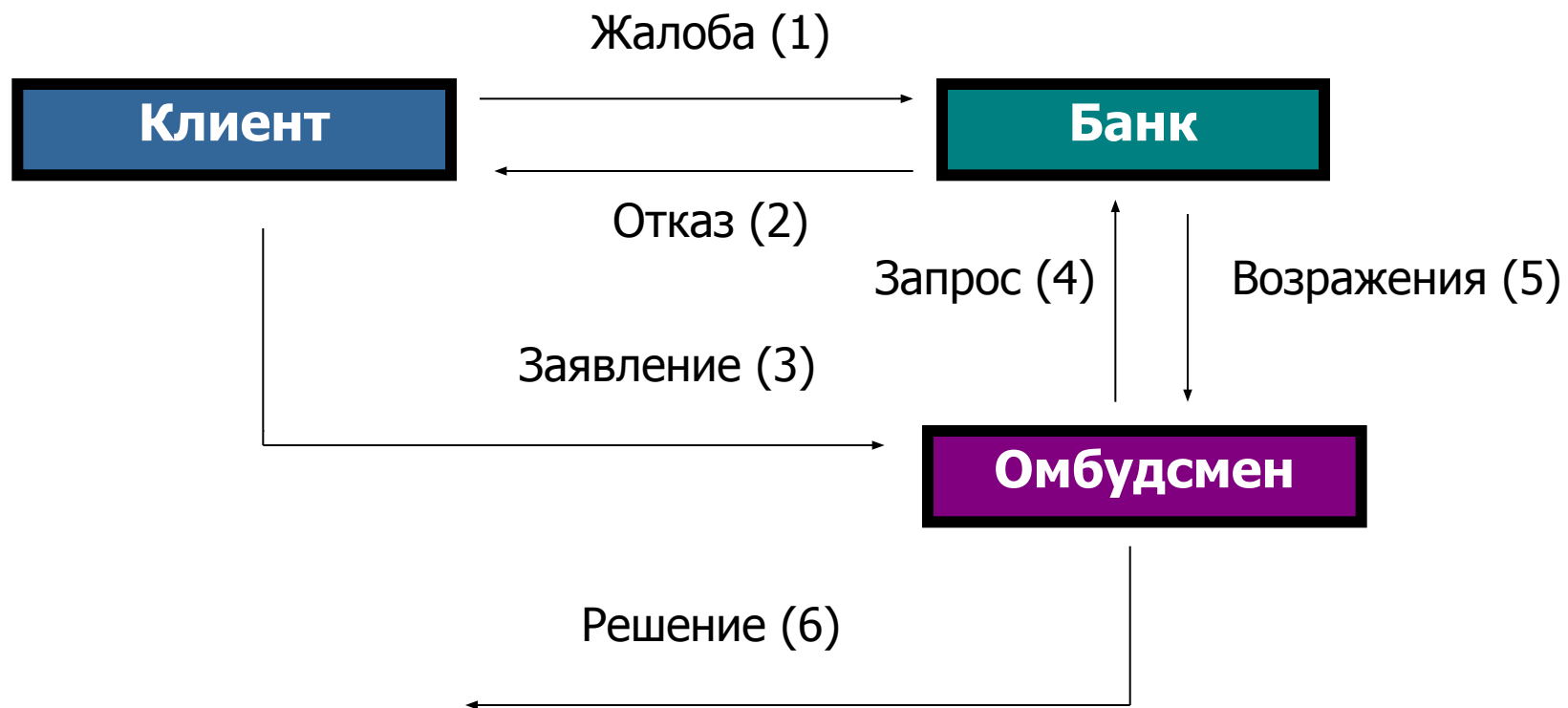
Споры возникают из договорных отношений с банком по жалобам клиентов

Кредитный медиатор

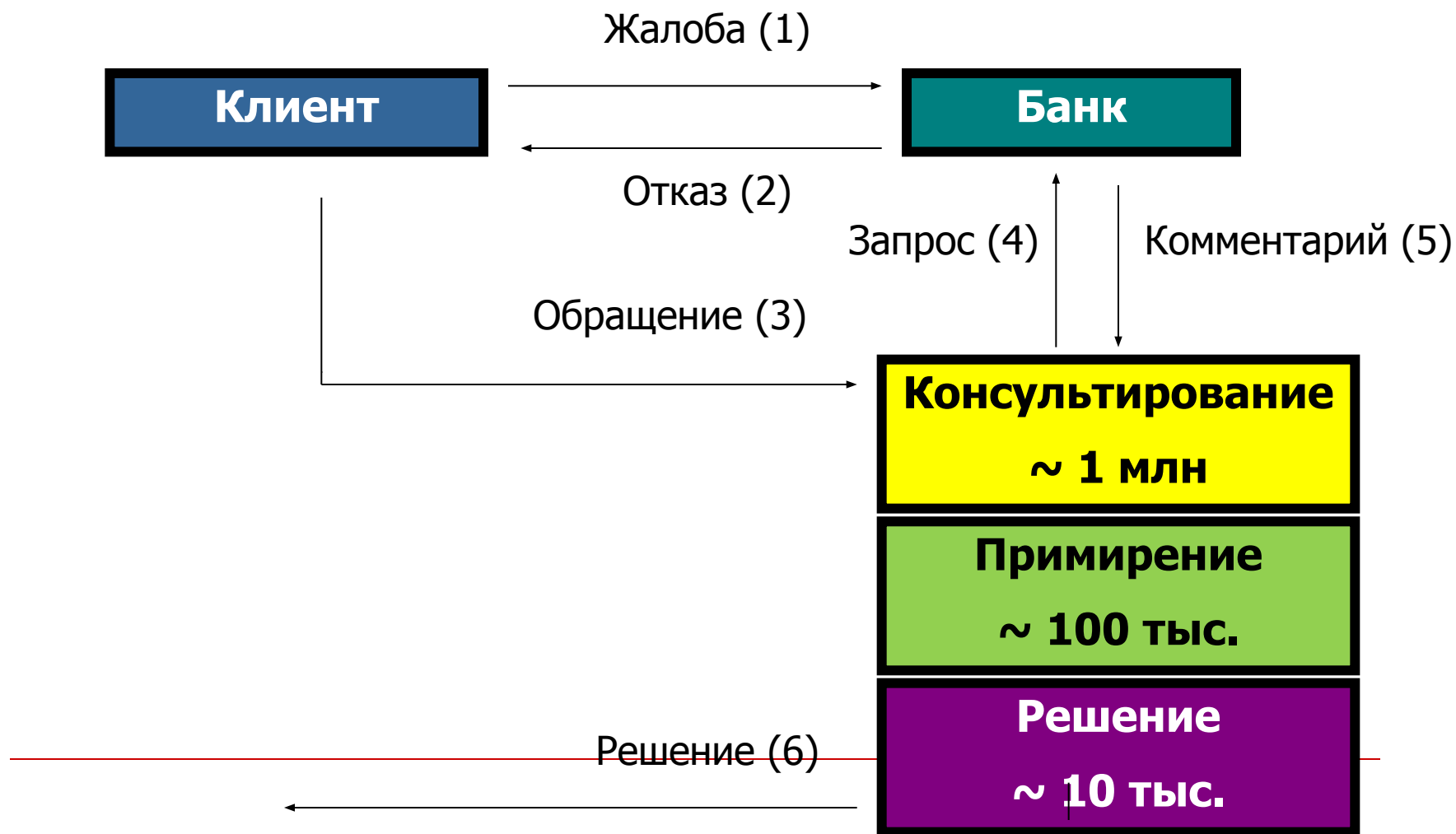
Посредник, уполномоченный на урегулирование во внесудебном порядке споров между кредитными организациями и их клиентами

Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»

Процедура обращения к омбудсмену (Германия)



Процедура обращения к омбудсмену (Великобритания)



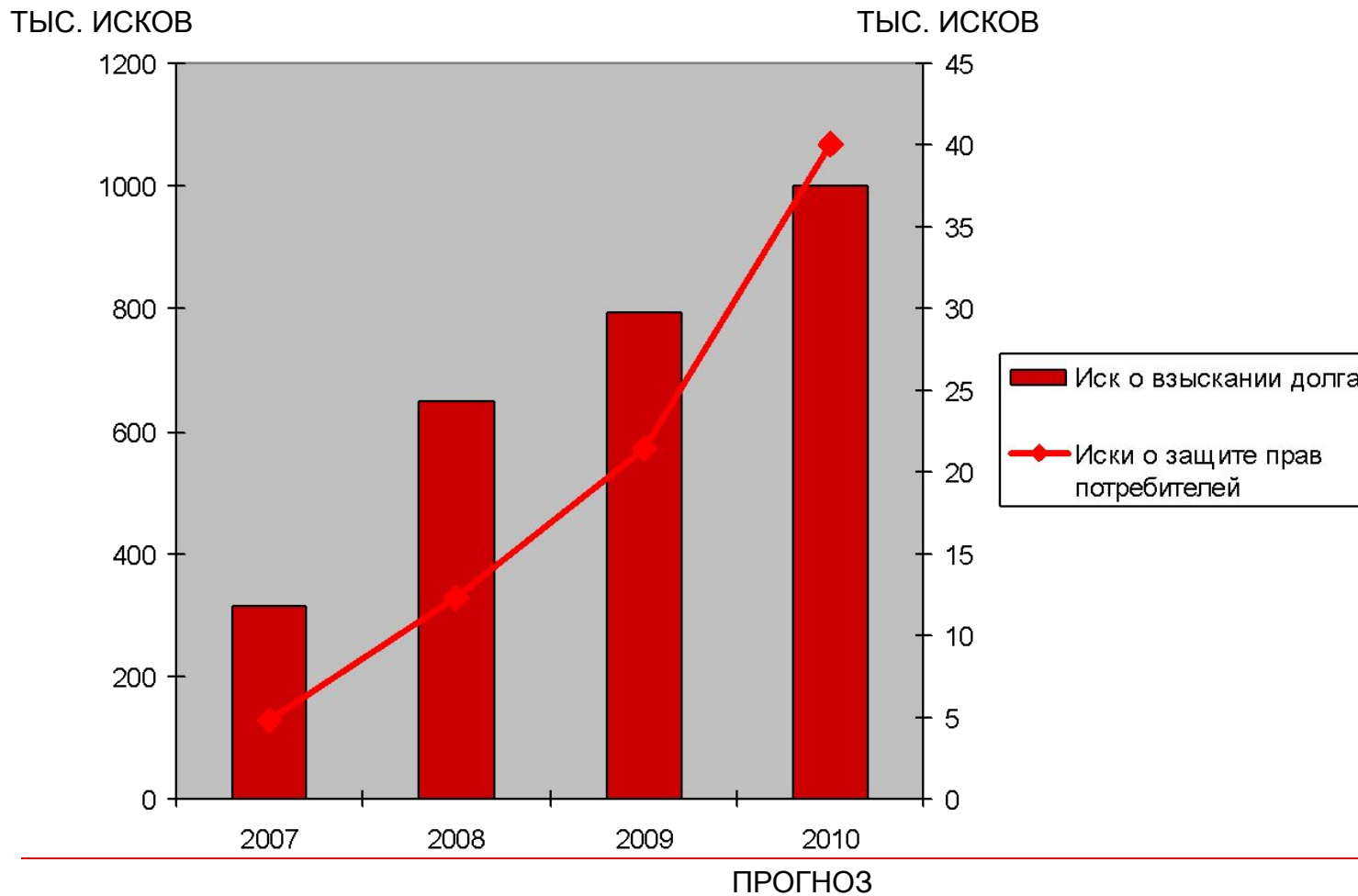
Эффект от учреждения банковского омбудсмeна

- Дополнительная защита прав заемщиков-физических лиц
 - Снижение напряженности во взаимоотношениях банков и клиентов (заемщиков)
 - Повышение прозрачности розничного рынка банковских услуг
 - Снижение нагрузки на судебную систему
 - Оперативное выявление проблем регулирования банковской деятельности
 - Повышение уровня финансовой грамотности граждан
-

Преимущества для банков

- ❑ Экономия на судебных издержках
 - ❑ Снижение числа обращений органов надзора и контроля
 - ❑ Маркетинг кредитных продуктов
 - ❑ Улучшение репутации кредитных организаций
-

Судебная статистика



Экономия на расходах

Оценочная стоимость производства у омбудсмена – до 2 тыс. руб.

Оценочная стоимость гражданского судопроизводства – свыше 10 тыс. руб.

Снижение числа обращений граждан в

- Генпрокуратуру,
 - Роспотребнадзор,
 - Банк России,
 - Администрацию Президента
-

Проект учреждения банковского омбудсмена при Ассоциации

- Три участника
 - Ассоциация «Россия»
 - Ассоциация юристов России
 - Конфоп

 - Три этапа
 - Создание службы медиации
 - Подготовка и принятие закона об омбудсмене
 - Внедрение процедуры омбудсмена

 - Три документа
 - Закон
 - Порядок рассмотрения споров
 - Соглашение банков-участников схемы
-

Омбудсмен и медиация

ГПК РФ

АПК РФ

