

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

---

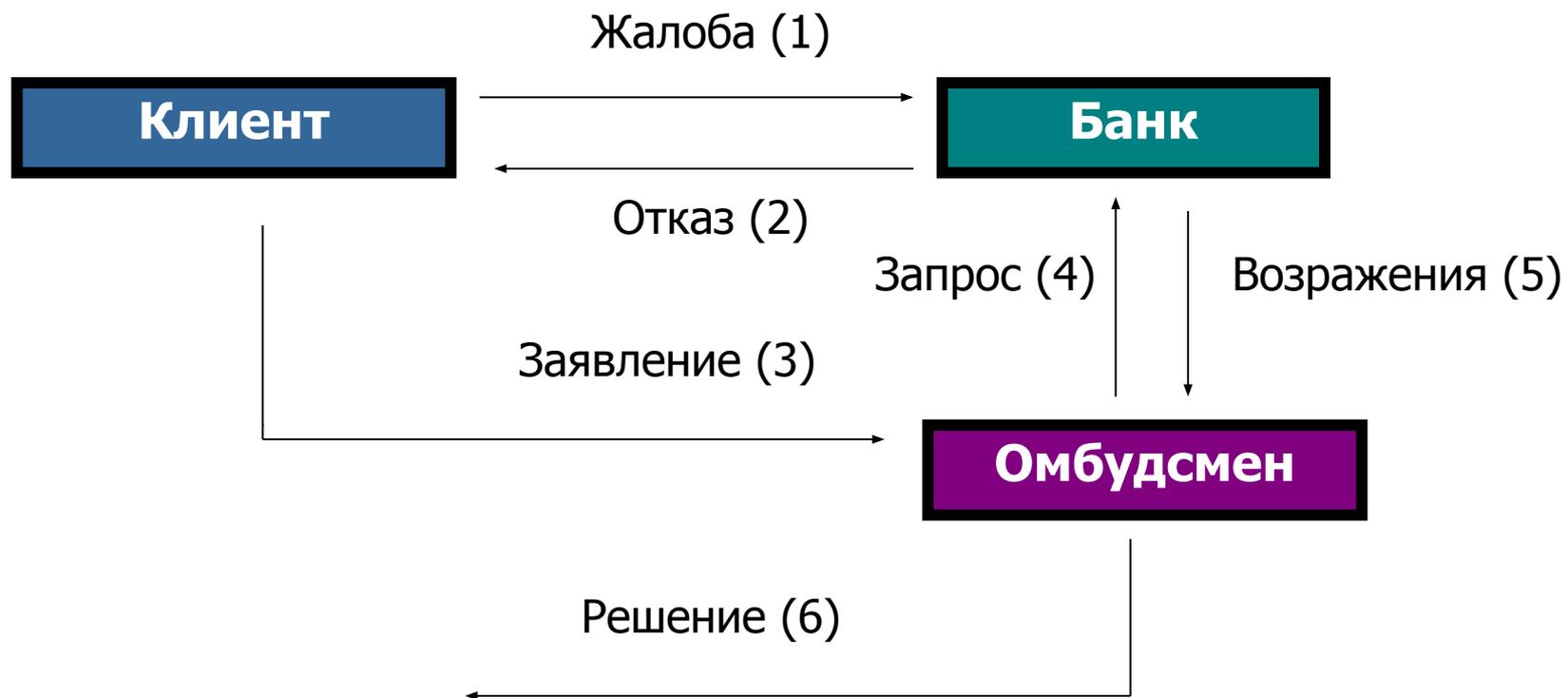
Посредник, уполномоченный на урегулирование во внесудебном порядке споров между кредитными организациями и их клиентами

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

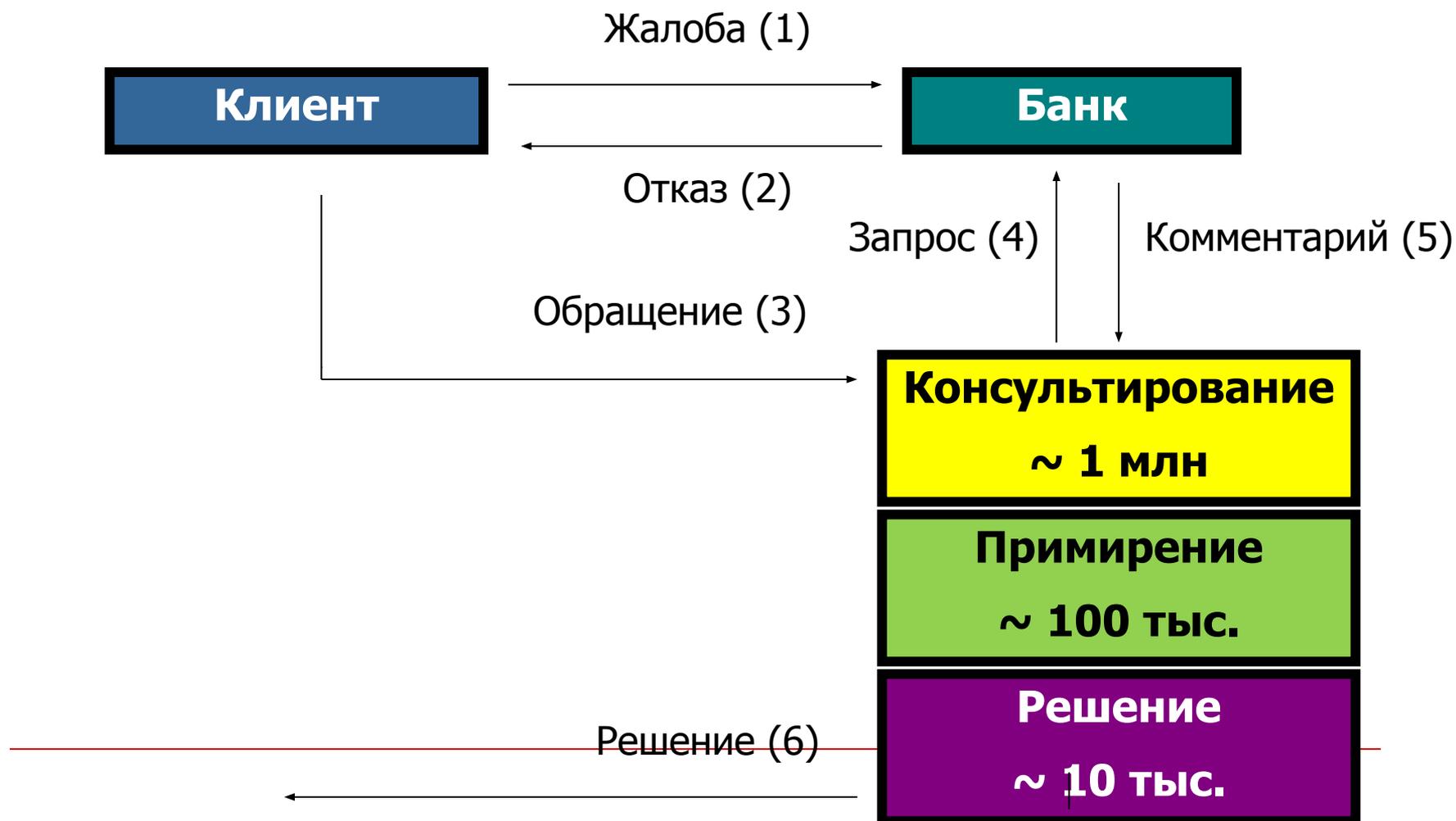
---

# Процедура обращения к омбудсмену (Германия)

---



# Процедура обращения к омбудсмену (Великобритания)



# Эффект от учреждения банковского омбудсмeна

---

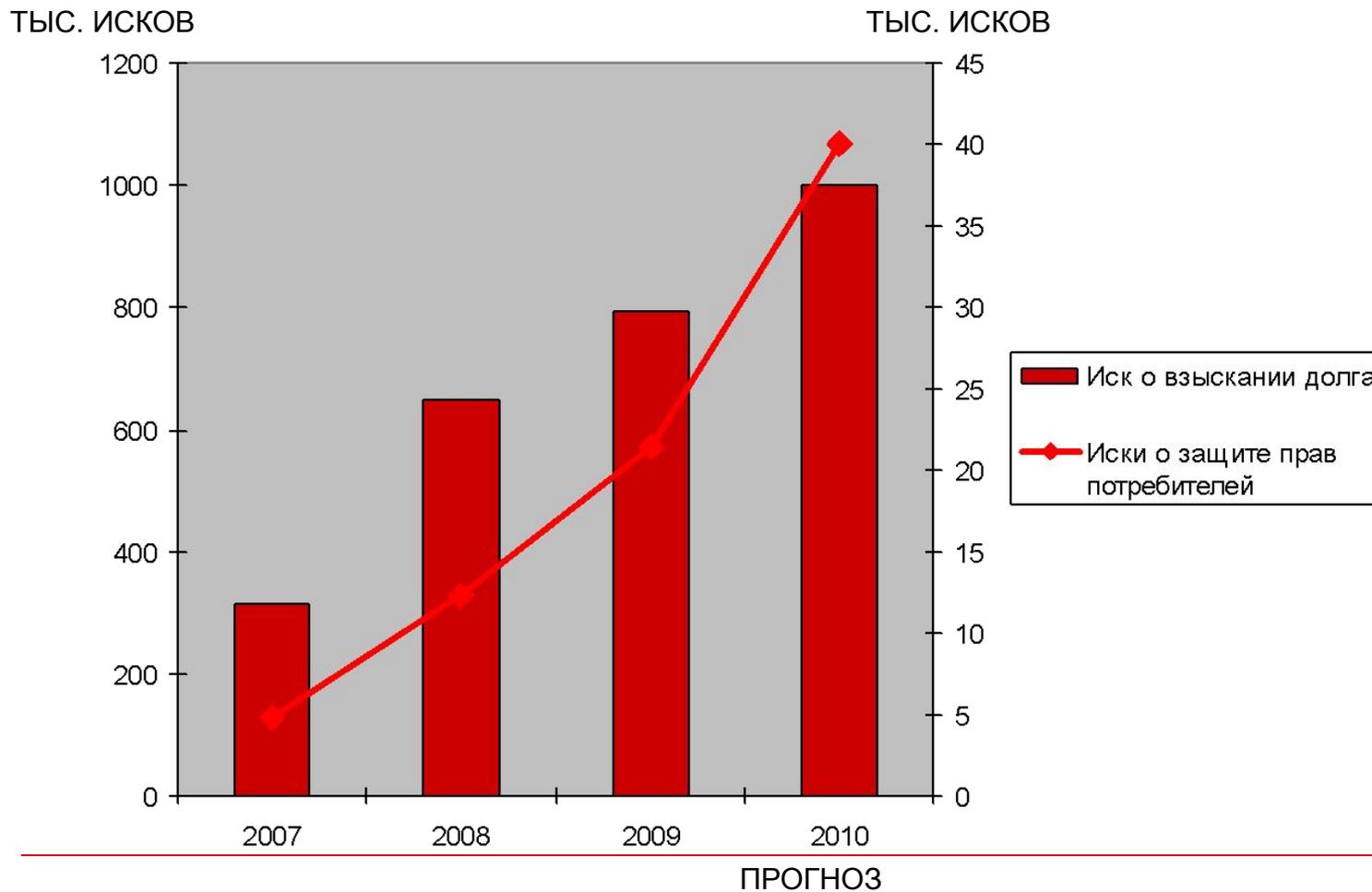
- Дополнительная защита прав заемщиков-физических лиц
  - Снижение напряженности во взаимоотношениях банков и клиентов (заемщиков)
  - Повышение прозрачности розничного рынка банковских услуг
  - Снижение нагрузки на судебную систему
  - Оперативное выявление проблем регулирования банковской деятельности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

