

ПРИМИРИТЕЛЬ
ФИНАНСОВОЙ
СИСТЕМЫ

Институт Финансового Омбудсмeна, как альтернативный механизм разрешения споров. Оценка его эффективности

ПИРУЗ САРГСЯН

Финансовый Омбудсмен РА, к.юр.н.

Москва, 2017

Почему нужен финансовый омбудсмен?

- Защита прав и интересов потребителей в финансовой сфере.
 - Быстрое, эффективное и бесплатное рассмотрение требований потребителей.
 - Укрепление общественного доверия, расширение финансового посредничества.
-



Как оценить эффективность работы омбудсмена?



Если сравнить работу полиции и омбудсмена...

Полиция

- Основные задачи - борьба с преступностью и поддержание общественного порядка
- Индикаторы: бюджет полиции на 1000 человек; количество штрафов и разрешенных уголовных дел; показатели снижения уровня преступности; и т.д.

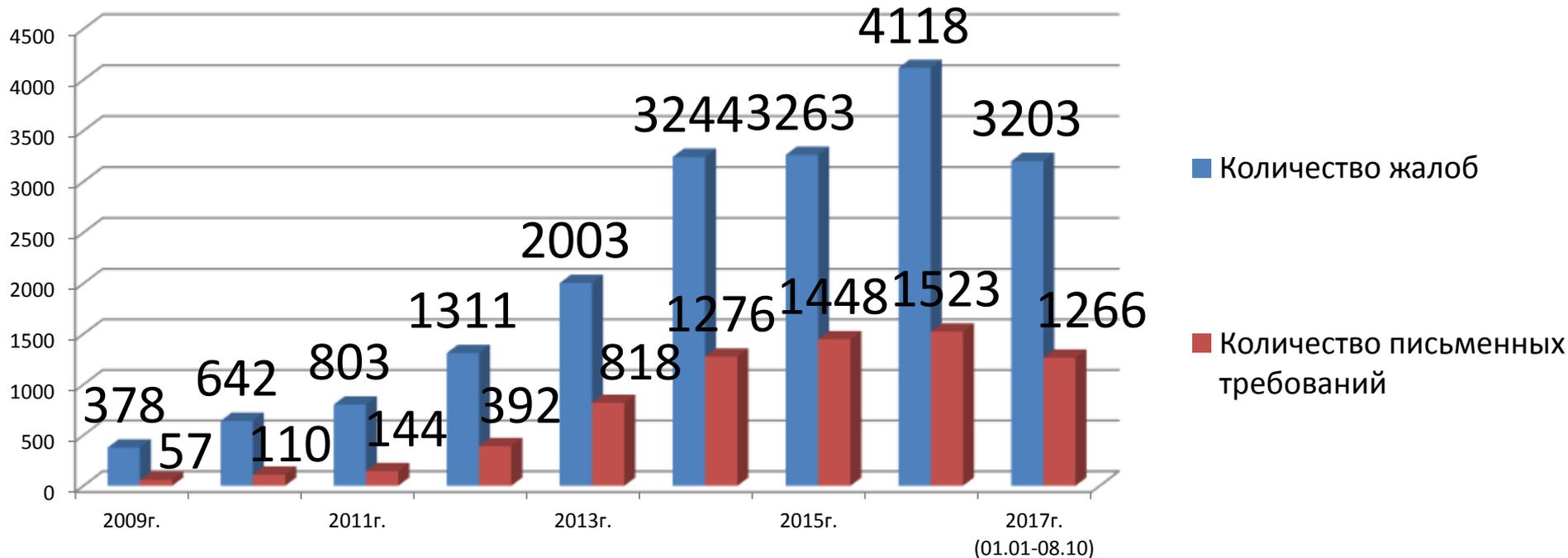
Омбудсмен

- Основные задачи - разрешение споров и поддержание общественного доверия
- Индикаторы: давайте обсудим

1. Увеличение количества жалоб

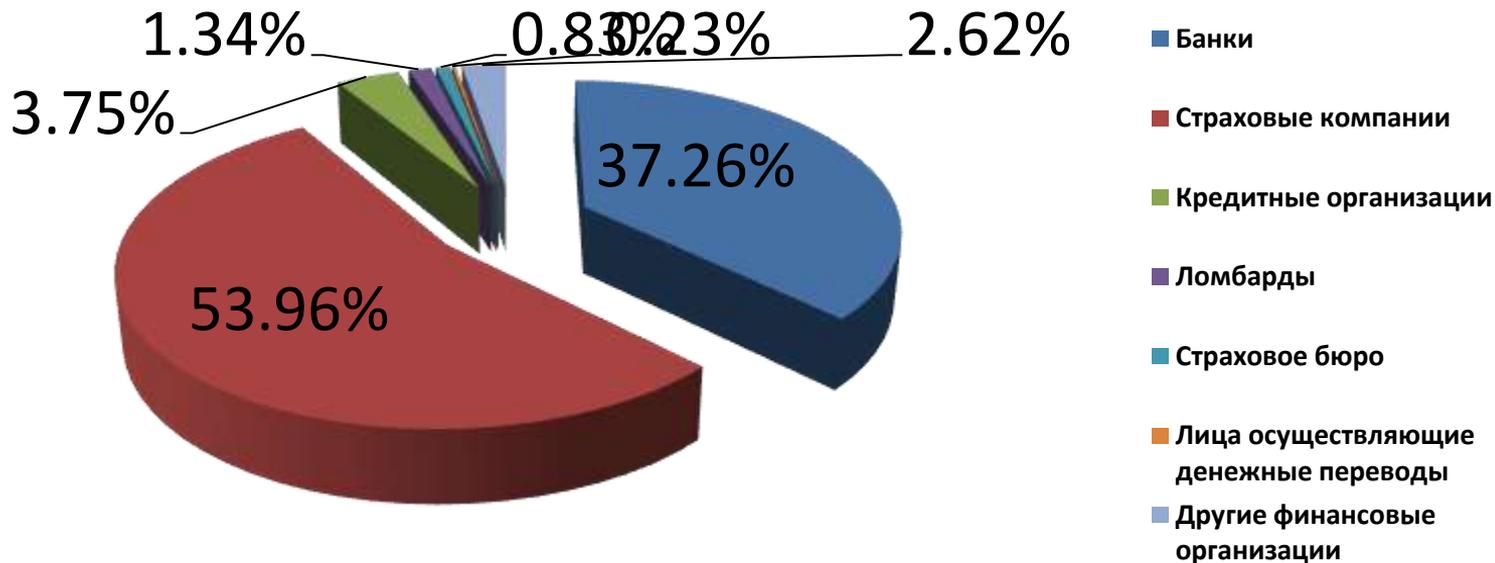
- Развивающийся финансовый рынок
 - Молодая организация
 - Низкий уровень правосознания потребителей
 - Потребители с проблемами не жалуются
-

Сравнительная статистика 2009-08.10.2017гг.



Сравнительная статистика 2009-08.10.2017 гг.

Процентное соотношение жалоб



2. Соотношение жалоб и дел принятых к рассмотрению

- Чем меньше дел принято к рассмотрению в общем количестве жалоб, тем лучше
 - Это означает, что большое количество дел разрешаются финансовыми организациями на раннем этапе
 - Это показатель эффективного сотрудничества с финансовыми организациями
-

3. Исход дел

3.1. В пользу клиента

– 78% в пользу клиента

3.2. По средствам медиации

- 60% были разрешены путем примирения сторон

- Награда «Лучшей сотрудничающей организации»

4. Общее количество компенсаций

- Имеет ли значение сколько компенсации получили клиенты?
- Компенсация/бюджет офиса?

5. Распределение времени и нагрузка сотрудников

- Альтернативное разрешение споров должно быть быстрым и эффективным
- 28 рабочих дней на рассмотрения дела
- Поддерживая высокое качество работы и оптимальную рабочую нагрузку

6. Опросы клиентов

- Ежегодный телефонный опрос наших клиентов
- Общий опрос для выявления уровня финансовой грамотности и осведомленности населения об офисе финансового примирителя

7. Измерение справедливости результатов

- Справедливый результат = справедливый процесс
- Справедливый процесс = соблюдение принципа равенства сторон

8. Удовлетворенность сотрудников

- Как часто ваши сотрудники уходят на другую работу?
- Учебные программы, бонусы и другая
МОТИВАЦИЯ

9. Деторождение





Спасибо за внимание!

