



ПРИМИРИТЕЛЬ
ФИНАНСОВОЙ
СИСТЕМЫ

Институт финансового омбудсмена, как механизм по разрешению споров и защите прав потребителей на финансовом рынке

ПИРУЗ САРГСЯН

Финансовый Омбудсмен РА, к.юр.н.

Москва, 2016

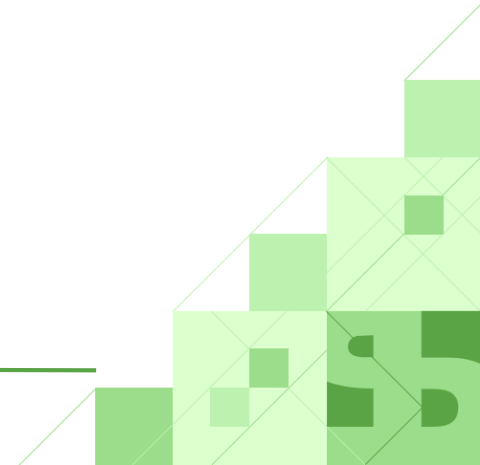
Содержание

- **Предисловие: почему создание финансового омбудсмeна - хорошая идея и к каким изменениям это приведет?**
 - **Значение института финансового омбудсмeна.**
 - **Где мы сейчас?**
 - **Трудности внедрения и становления института финансового омбудсмeна .**
 - **Наш опыт.**
 - **Статистика.**
-

Предисловие: почему создание финансового омбудсмана - хорошая идея и к каким изменениям это приведет?

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

Значение института финансового омбудсмeна

- Для потребителей
 - Для финансовых организаций
 - Для регулятора финансовой системы
 - Для страны
-
- 

Значение института финансового омбудсмана для потребителей

- Доступное разрешение споров, когда что-то пошло не так.
 - Неформальный и быстрый процесс.
 - Источник независимой информации.
 - Меньшие финансовые затраты или их полное отсутствие для потребителей.
 - Повышение доверия к финансовым организациям.
-

Значение института финансового омбудсмeна для финансовых организаций

- Низкий уровень затрат времени и финансов по сравнению с процедурой судебного разбирательства.
 - Они знают, что спором занимаются узкие специалисты, обладающие соответствующими знаниями.
 - Независимая экспертная оценка в случае, когда они правы, а клиент - нет.
 - Хорошие финансовые организации не понесут убытки, если плохие будут “наказаны”.
-

Значение института финансового омбудсмана для регулятора финансовой системы

- Освобождает от разрешения индивидуальных проблем отдельных потребителей.
 - Помогает сфокусировать свои ресурсы на свои большие проблемы.
 - Это регулярная информация/поток доказательств, который помогает оценивать риски в системе.
 - Это база данных, которая действительно сопоставима. Это независимая оценка того, что происходит между фин. организацией и потребителем.
-

Значение института финансового омбудсмана для страны

- **Помогает защищать своих граждан.**
 - **Помогает повышать стабильность финансового рынка.**
 - **Граждане доверяют свои сбережения банкам.**
 - **Для развивающихся стран – делает привлекательнее страну для инвесторов.**
 - **Потребители становятся более независимыми в финансовом отношении и менее зависимыми от страны.**
-

Где финансовые омбудсмены сейчас?

Финансовый омбудсмен повышает международную репутацию и конкурентоспособность

- **Подход G20/OECD.**
- **Что говорит Европейский союз?**
- **Что происходит в СНГ?**

Трудности внедрения и становления института финансового омбудсмeна

- **Национальные особенности/менталитет.**
 - **Институциональные механизмы.**
 - **Особенности регулирования.**
 - **Особенности потребителей.**
 - **Особенности “дизайна”.**
-

Наш опыт...Инициатива...

- **Инициатива и полная поддержка Центрального банка.**
 - **Изучение международного опыта.**
 - **Принятие соответствующего закона.**
-

Наш опыт...Старт...

- **Начало деятельности офиса Примирителя - 8 января 2009 года.**
 - **Начало профессиональной деятельности Примирителя - 24 января 2009 года.**
 - **Персонал - Примиритель и один сотрудник.**
 - **Место деятельности - здание ЦБ до середины февраля.**
-

Наш опыт...Трудности

- **Организационные вопросы.**
 - **Низкий уровень осведомленности населения, финансовых учреждений.**
 - **Отсутствие международного признания.**
 - **Недоверие к финансовым учреждениям и к любым государственным структурам - как результат постсоветского наследства.**
 - **Низкий уровень финансовой грамотности.**
Отсутствие признания и доверия к институту финансового омбудсмена.
-

Наш опыт...решение организационных проблем

Что мы имели

- Примиритель и один сотрудник
- Маленькая комната в ЦБ
- Собственные ноутбуки

Что мы сделали

- Запланировали и утвердили бюджет.
- Наняли специалистов.
- Работали допоздна, без выходных.

Что имеем сегодня

- Персонал - 24 человека.
- Занимаем целый этаж в престижном бизнес-центре г. Еревана.
- Принимаем посетителей в специально отведенных для этой цели помещениях.
- Оснащены компьютерами и программами.
- Активная веб страница.
- Все процессы и процедуры урегулированы.

Наш опыт... осведомленность...

Что мы имели

- Отсутствие осведомленности общественности.
- Финансовые организации не знали о нас и наших функциях.
- Не было международного сотрудничества.

Что мы сделали

- Разработали широкую PR компанию.
- Семинары, конференции с фин. организациями, включая сеть региональных филиалов.
- Стали полноправным членом INFO, организуем конференции с участием международных экспертов и специалистов, участников в нашей сфере.

Что имеем сегодня

- Опросы, проведенные ЦБ: о нас и наших функциях знают.
- 95% поступающих жалоб - в нашей компетенции.
- Фин. организации для разрешения споров направляют потребителей к нам.
- Имеем международное признание (анализ Всемирного банка, приглашения для обмена опытом в разные стран

Наш опыт...завоевание доверия...

Что мы имели

- Недоверие потребителей и мало жалоб.
- Непризнание со стороны финансовых организаций, отсутствие сотрудничества.

Что мы сделали

- Эффективно минимизировали затраты потребителей; осуществляем первоначальный обзор случаев; быстрый процесс; 68% случаев в пользу потребителей
- Частные встречи и круглые столы с фин. организациями, процесс медиации, номинация "Лучшее сотрудничество" для фин. организаций

Что мы имеем

- Постоянный и быстрый рост жалоб.
- Хорошие отношения и доверие на основе сотрудничества с финансовыми организациями



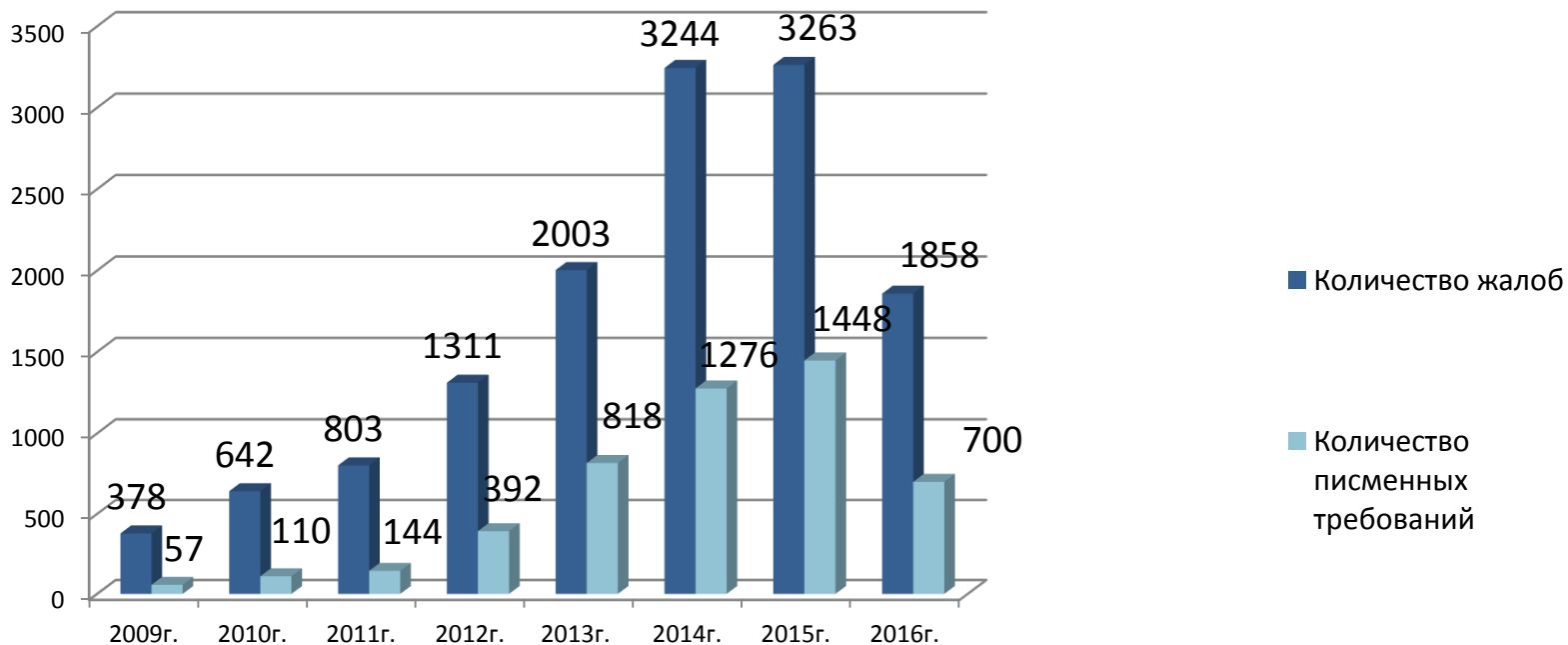
Статистика



Статистика: 2014г. , 2015г. и 2016г.(01.01-15.06)

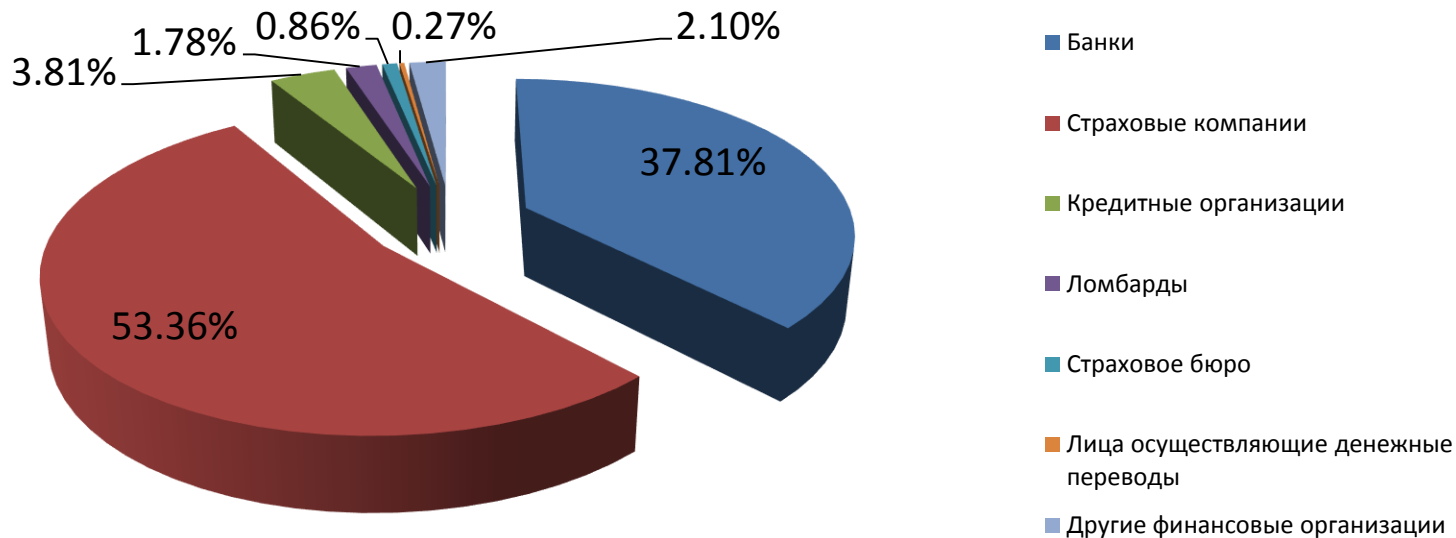
ДАТА	2014г.	2015г.	2016г.	Итого
Количество жалоб, из которых	3244	3263	1858	8365
Количество письменных требований, из которых:	1276	1448	700	3424
Против банков	229	327	112	668
Против страховых компаний	1021	1091	565	2677
Против кредитных организаций	5	14	11	30
Против ломбардов	3	0	3	6
Против страхового бюро	14	15	9	38
Против платежно-расчетных организаций осуществляющих денежные переводы	4	1	0	5
Сумма возмещений (млн. драмов РА)	более 199 или \$420 тыс.	более 198 или \$413 тыс.	более 46 или \$95 тыс.	более 443 или \$928 тыс.

Сравнительная статистика 2009-15.06.2016гг.



Сравнительная статистика 2009-15.06.2016 гг.

Процентное соотношение жалоб



Напомним, что закон РА "Об обязательном страховании ответственности за использование автотранспортных средств (ОСАГО)" вступил в силу с 1 января 2011 года



Info' 16
Y E R E V A N

Ереван

18.09.2016 -21.09.2016



Спасибо за внимание!



