

12.07.2017

«Институт финансового омбудсмена Республики Армения – современное состояние и перспективы развития»

Лилит Габриелян

Цель деятельности Примирителя

- защита прав и интересов потребителей в финансовой сфере,
- обеспечение быстрого и безвозмездного рассмотрения их жалоб,
- укрепления доверия общества к финансовой системе,
- расширение финансового посредничества.

Примиритель финансовой системы правомочен рассматривать следующие требования

- требования, которые выдвигаются клиентом (физическим лицом) против финансовой организации (Банк, кредитная организация , страховая компания и.т.д.)
- требования, которые связаны с услугами организации
- содержащее имущественное требование до десяти миллионов драмов
- так же неимущественные требования против кредитного бюро

Создание института финансового омбудсмена

- Инициатива и полная поддержка Центрального банка
- Принятие соответствующего закона
- Начало деятельности офиса Примирителя - 2009г.

Наш опыт...проблемы...

В самом начале нашей деятельности мы столкнулись с следующими проблемами

- Отсутствие осведомленности общественности. Недоверие потребителей и мало жалоб.
- Финансовые организации не знали о нас и наших функциях, отсутствие сотрудничества.
- Отсутствие международного сотрудничества.

Наш опыт... Первые шаги

Что мы сделали

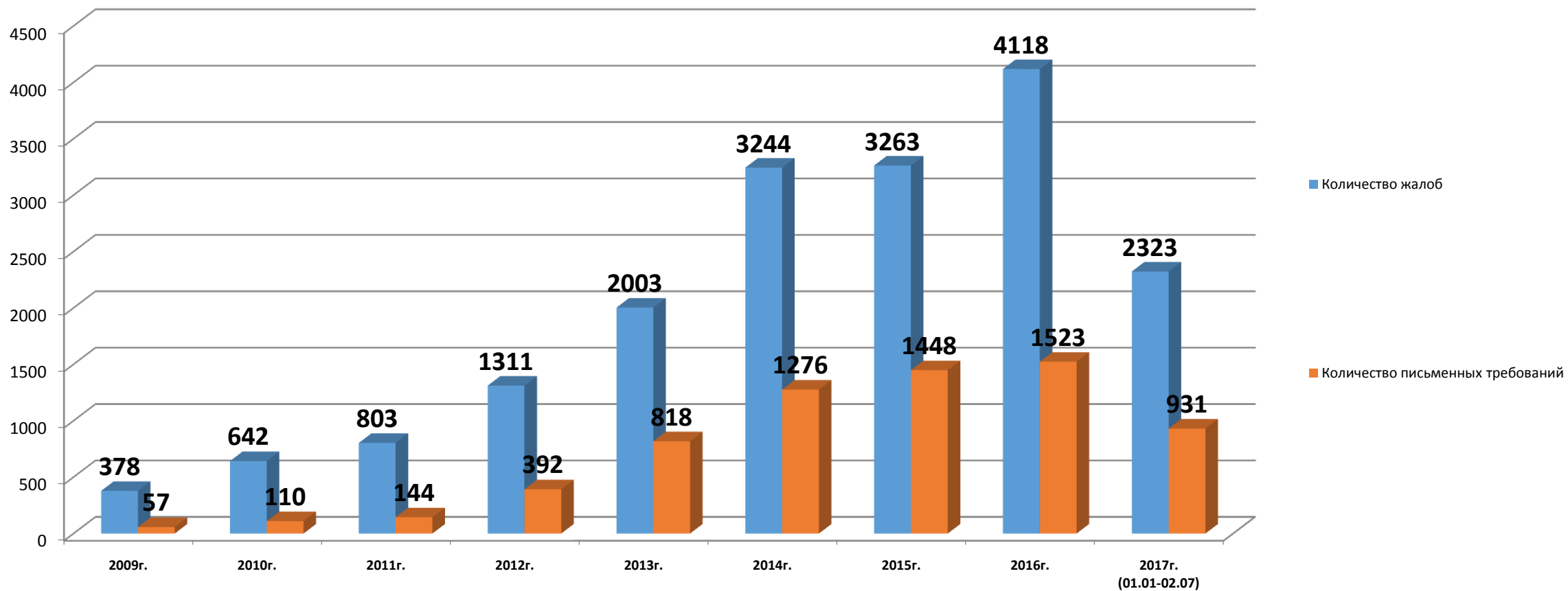
- Разработали широкую PR компанию.
- Семинары, конференции с фин. организациями.
- Частные встречи и круглые столы с фин. организациями, процесс медиации, номинация "Лучшее сотрудничество" для фин. Организаций
- Стали полноправным членом INFO, организуем конференции с участием международных экспертов и специалистов в нашей сфере.
- Минимизировали затраты потребителей; осуществляем первоначальный обзор случаев; быстрый процесс; 68% случаев в пользу потребителей

Наш опыт... результат

Что имеем сегодня

- Персонал - 24 человека
- Активная веб страница
- Все процессы и процедуры урегулированы
- Имеем международное признание (анализ Всемирного банка, приглашения для обмена опытом в разные страны)
- Постоянный и быстрый рост жалоб
- Хорошие отношения и доверие на основе сотрудничества с финансовыми организациями

Сравнительная статистика 2009-2017гг.



Перспективы развития

1. Разработка Законопроекта - Юридические лица и частные предприниматели получают право обратиться к примирителю
2. Новые продукты в финансовом рынке, такие как обязательное страхование здоровья

Процес рассмотрения требования

- Материалы принимаемые во внимание. Привлечение специалистов и устные слушания
- По результатам рассмотрения требования
Примиритель принимает решение:
Аргументированность решения
- Решение Примирителя становится обязательным при наличии согласия клиента

Принудительное исполнение решения

- Если Организация не выполняет решение Примирителя, клиент получает право обратиться в суд
- Трехдневный срок рассмотрения заявления. Решение Суда.

Оспорение решения Примирителя

- Представление в суд заявления о признании решения недействительным.
- Заявление может быть представлено в суд после получения извещения что решение стало обязательным, в течение одного месяца.
- Организация может отказаться от права оспаривать решения Примирителя.

Статья 16 закона о Примирителе

Признание недействительным решения Примирителя:

1. если требование не подлежит рассмотрению со стороны Примирителя финансовой системы;
2. Примирителя финансовой системы принял решение с нарушениями требований процедурных правил, установленных настоящим Законом;
3. Обнаружены обстоятельства, исключающие честность Примирителя финансовой системы.

Статья 17 закона о Примирителе

Постановление Конституционного суда

1. Ограничения права Организации на обращение в суд по положениям статьи 17 а так же статьи 18 Закона О Примирителе соответствуют Конституции частично
2. Соответствие только в рамках того правового регулирования, когда Организация в установленном законом порядке заключает соглашение о добровольном отказе от права оспаривания решений Примирителя.



Спасибо за внимание

