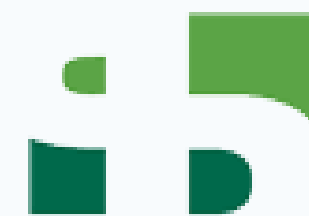


Пируз Саргсян

Примиритель финансовой системы

25.11.2023



ПРИМИРИТЕЛЬ
ФИНАНСОВОЙ
СИСТЕМЫ

ОБ ОФИСЕ ПРИМИРИТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ СИСТЕМЫ

Создан на основе закона РА “О примирителе финансовой системы”

Учрежден Центральным банком Республики Армения

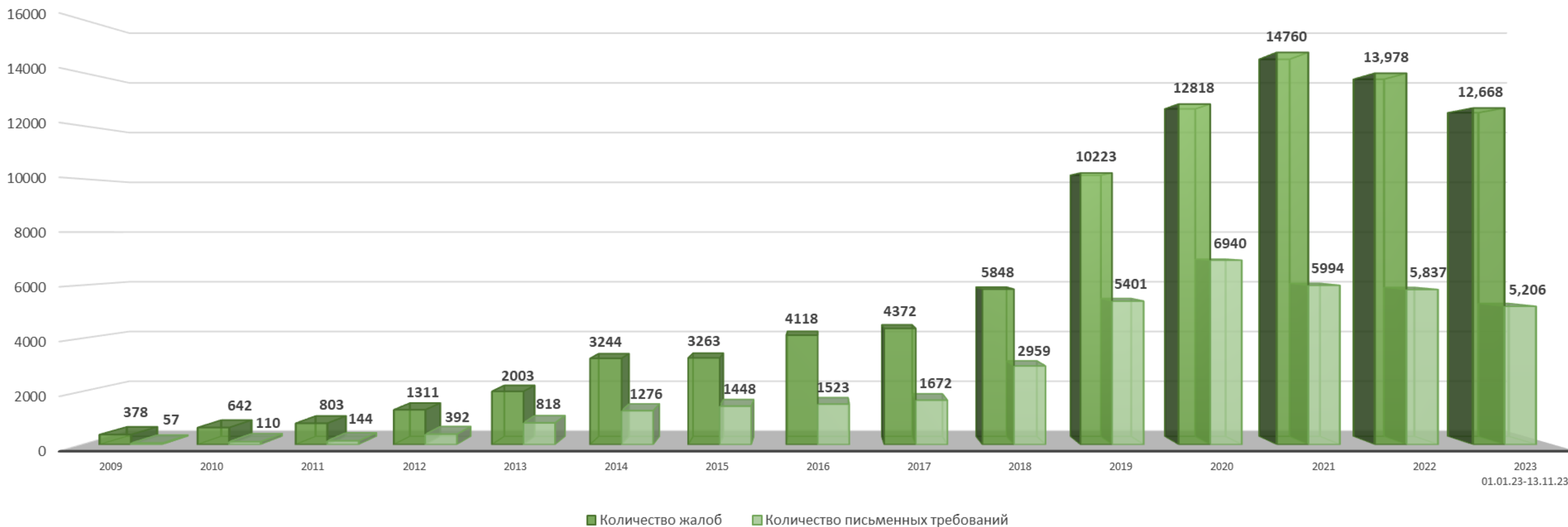
Осуществляет свою деятельность с января 2009 года

Независимая система управления

2 Примирителя, 7 членов совета попечителей



СТАТИСТИКА ПОЛУЧЕННЫХ ЖАЛОБ И ТРЕБОВАНИЙ ПО ГОДАМ



ПРИНЦИПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- РЕКОМЕНДАЦИЯ ЕВРОПЕЙСКОЙ КОМИССИИ № 98/257/ЕС ОТ 30 МАРТА 1998 ГОДА «О ПРИНЦИПАХ, ПРИМЕНИМЫХ К ОРГАНАМ, ОТВЕТСТВЕННЫМ ЗА ВНЕСУДЕБНОЕ УРЕГУЛИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ СПОРОВ»
- РУКОВОДСТВО ПО СОЗДАНИЮ СИСТЕМЫ ОМБУДСМЕНА ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОПУБЛИКОВАННОЕ МЕЖДУНАРОДНОЙ СЕТЬЮ СИСТЕМ ОМБУДСМЕНОВ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (INFO NETWORK) В 2018 ГОДУ
- ДИРЕКТИВА ЕВРОПЕЙСКОГО СОЮЗА 2013/11/EU «ОБ АЛЬТЕРНАТИВНОМ РАЗРЕШЕНИИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ СПОРОВ»

Независимость

Определенность объема полномочий

Доступность

Справедливость

Эффективность

Прозрачность

Подотчетность



РОЛЬ И ВКЛАД РЕГУЛЯТОРА В СТАНОВЛЕНИИ ИНСТИТУТА ПРИМИРИТЕЛЯ

Обеспечение институциональной
независимости Примирителя

Обеспечение институциональной
независимости Примирителя

Меморандум о сотрудничестве

Реализация превентивных мероприятий
с целью предотвращения системных
проблем



РЕАЛИЗАЦИЯ ПРИОРИТЕТНОСТИ ПРИНЦИПА ПРИМИРЕНИЯ СТОРОН

Преимущества разрешения споров путем примирения

- при разрешении спора путем примирения продолжительность процесса урегулирования спора составляет около **29** дней
- обеспечивается взаимовыгодное решение для обеих сторон, что делает возможным сохранение существующих между ними отношений
- заключение соглашений стимулирует некоторые организации мотивированно сотрудничать и предпринимать шаги по совершенствованию своей практики и устранению имеющихся недостатков
- заключение соглашений нейтрализует сложности, связанные с судебными пересмотрами и принудительным исполнением решения примирителя, поскольку спор разрешается взаимным согласием,
- заключение соглашений более плавная и неформальная процедура по сравнению с принятием формального решения

Соотношение требований решенных
в пользу клиента и отклоненных
требований

67.73%

Процентное соотношение требований
решенных в пользу клиента

32.27%

Процентное соотношение отклоненных
требований

Процентное соотношение исхода требований
решенных в пользу клиента

92.13%

Требования решенные в пользу
клиента путем примирения

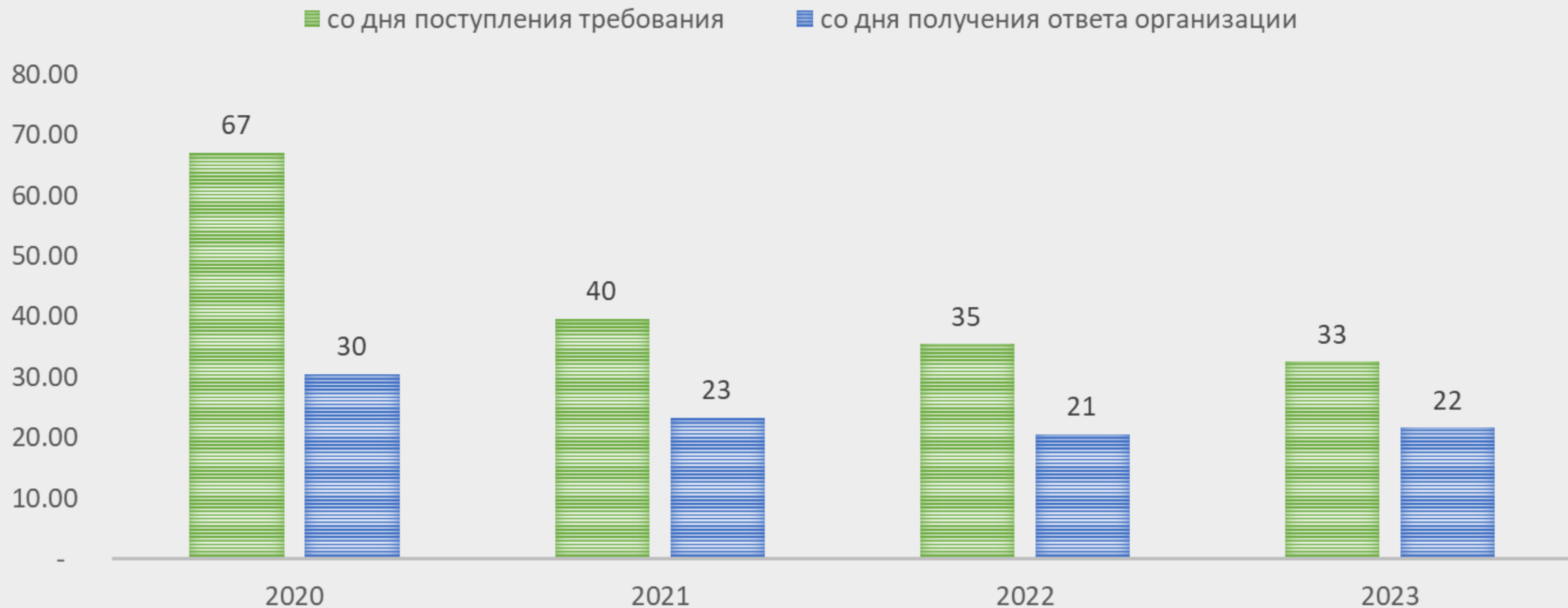
1.57%

Удовлетворенные требования

6.29%

Частично удовлетворены требования

СРЕДНЯЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ РАССМОТРЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ



ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

Офис Примирителя финансовой системыо
существляет программу повышения финансовой
грамотности с 2011 года для разных целевых групп
(ученики, студенты, крупные работодатели, женщины,
фермеры)

————— **Сотрудничестве с ОБСЕ**

————— **Сотрудничество с Центральным банком РА**

————— **Сотрудничество с финансовыми организациями**



НЕПРЕРЫВНОЕ РАЗВИТИЕ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ЦИФРОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ



www.fsm.am

- **Современный веб-сайт**, с помощью которого Клиенты могут легко и быстро отправить свои жалобы в офис примирителя через новую онлайн платформу, а также следить за процессом рассмотрения своего требования в онлайн режиме
- **Развитие онлайн-системы разрешения споров** параллельно с офлайн форматом
- **Автоматизированное генерирование требований и жалоб,**
- **Работа над расширением цифровых инструментов**

СОТРУДНИЧЕСТВО С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ И МЕЖДУНАРОДНЫМИ ПАРТНЕРАМИ

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РА

ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

ПОТРЕБИТЕЛИ

СЕТЬ ФИНАНСОВЫХ
ОМБУДСМЕНОВ INFO

ОРГАНИЗАЦИИ
ЭКОНОМИЧЕСКОГО
СОТРУДНИЧЕСТВА И РАЗВИТИЯ
OECD

**КОНСУЛЬТАТИВНЫЙ
КОМИТЕТ** СЛУЖБ
ФИНАНСОВЫХ
УПОЛНОМОЧЕННЫХ
ГОСУДАРСТВ-ЧЛЕНОВ **ЕАЭС**



ВЫЗОВЫ И МЕХАНИЗМЫ ИХ ПРЕОДАЛЕНИЯ

СУДЕБНОЕ ОБЖАЛОВАНИЕ РЕШЕНИЙ ПРИМИРИТЕЛЯ

Согласно статье 17 закона РА “О примирителе финансовой системы”



Компетентный суд признает недействительным обязательное для сторон решение Примирителя финансовой системы, если:

- 1) требование не подлежит рассмотрению со стороны Примирителя финансовой системы;
- 2) Примиритель финансовой системы принял решение с нарушениями требований процедурных правил, установленных Законом;
- 3) обнаружены обстоятельства, исключающие беспристрастность Примирителя финансовой системы.





РЕШЕНИЕ СДО-1051
ОТ 9 ОКТЯБРЯ 2012
ГОДА

суд констатировал то обстоятельство, что решения Примирителя могут быть оспорены на ограниченных основаниях только в том случае, если финансовая организация заключила с офисом Примирителя соглашение об отказе от оспаривания его решений.

В случае, когда нет упомянутого письменного соглашения, нет ограничений в плане оснований для оспаривания решений Примирителя в компетентном суде, поскольку наличие таких ограничений, по мнению Высокого суда, приводит к блокированию реализации права на доступ суда, предусмотренного Конституцией РА

РЕШЕНИЕ СДО-1571
ОТ 8 ДЕКАБРЯ 2020
ГОДА

Высокий суд подтвердил выраженную до этого позицию, констатировав то обстоятельство, что суды вправе рассматривать материально-правовую обоснованность решения Примирителя

СУДЕБНОЕ ОБЖАЛОВАНИЕ РЕШЕНИЙ ПРИМИРИТЕЛЯ

По сути

Организации
которые
письменным
соглашением
отказались
оспаривать
решение
Примирителя



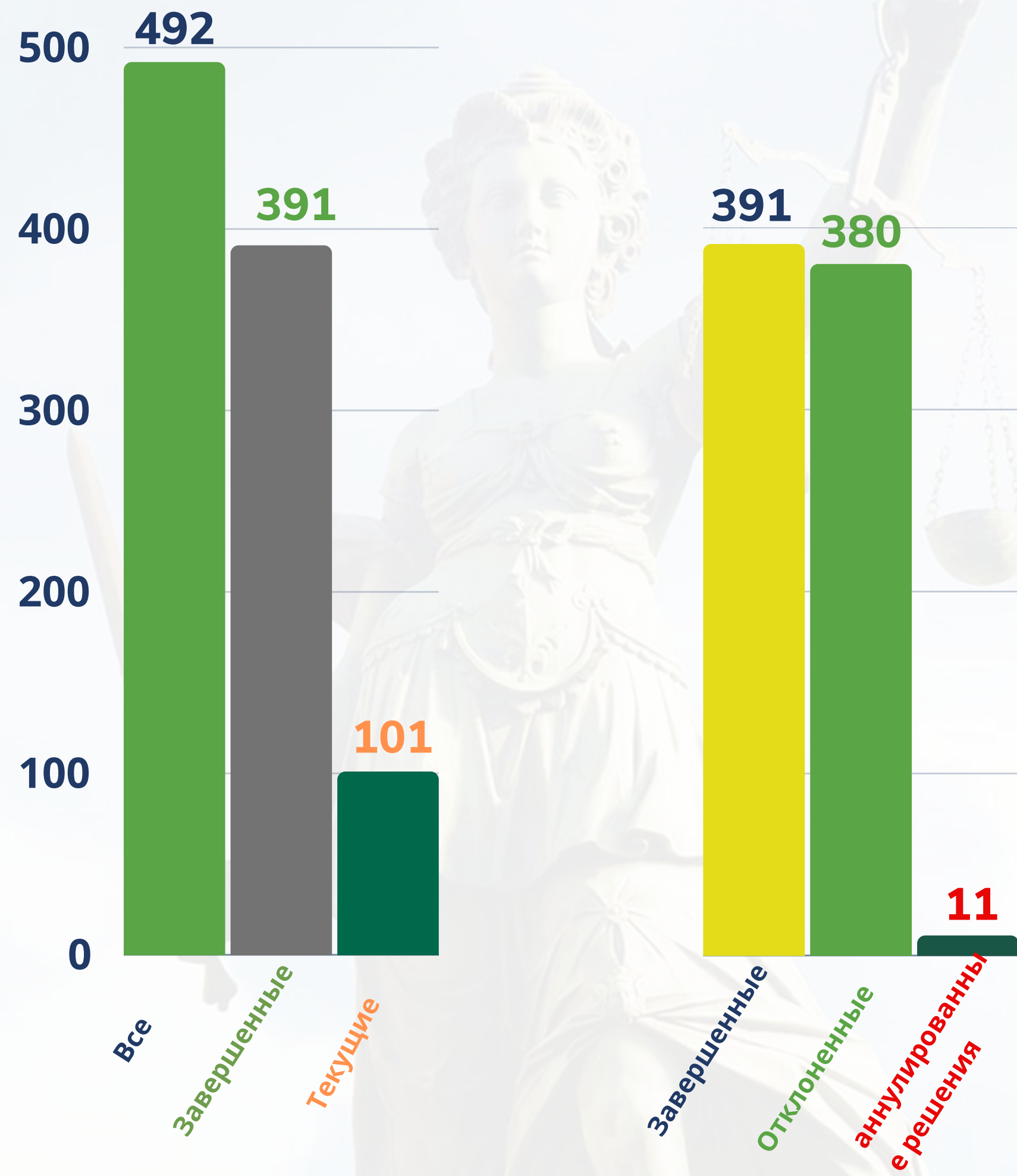
На ограниченных
основаниях

Организации,
которые
письменным
соглашением
отказались
оспаривать
решение
Примирителя



Статистика судебных дел

- Данные о текущих и завершенных делах
- Данные о решениях которые остались в силе/были аннулированы



СТАНДАРТ “СПРАВЕДЛИВОСТИ И РАЗУМНОСТИ”



Принцип справедливости как таковой в настоящее время сформулирован

- **в директиве 2013/11/EU** Об альтернативном разрешении потребительских споров
- **в руководстве** по созданию структуры омбудсмена по финансовым услугам, опубликованном в 2018 году международной сетью омбудсменов по финансовым услугам (INFO Network)
- **В правовых актах**, регулирующих деятельность **Службы финансового омбудсмена Великобритании.**

ПРИМЕНЕНИЕ СТАНДАРТА «СПРАВЕДЛИВОСТИ И РАЗУМНОСТИ» ФИНАНСОВЫМ ОМБУДСМЕНОМ ВЕЛИКОБРИТАНИИ

Правовое регулирование

- В разделе 228 (2) Закона “О финансовых услугах и рынках” установлено, что требование разрешается со ссылкой на то, что, по внутреннему убеждению омбудсмента, справедливо и разумно с учетом всех обстоятельств данного дела
- в разделе 229 (2), **касающемся предоставления компенсации решением омбудсмента**, установлено, что если требование было урегулировано в пользу заявителя, то решение омбудсмента может включать: а) компенсацию ответчиком в размере, который омбудсмен сочтет справедливым за причиненный заявителю ущерб (“a money award”); б) указания о том, что ответчик обязан предпринять определенные шаги для восстановления нарушенного права заявителя; при этом омбудсмен по своему усмотрению определяет содержание указаний, имея в виду, какие меры являются более справедливыми и уместными в фактических обстоятельствах данного дела, независимо от того мог бы суд дать таких указаний, или нет.



ПРИМЕНЕНИЕ СТАНДАРТА «СПРАВЕДЛИВОСТИ И РАЗУМНОСТИ» ФИНАНСОВЫМ ОМБУДСМЕНОМ ВЕЛИКОБРИТАНИИ

Этапы применения полномочия

- омбудсмен выясняет потенциальный исход дела, применяя соответствующий закон, нормативные акты, руководящие принципы, критерии, согласно хорошей деловой практике в данный период
- омбудсмен выясняет, является ли этот потенциальный исход справедливым и разумным, с учетом всех обстоятельств данного дела, законных интересов заявителя, других клиентов и финансовой организации
- Если омбудсмен считает, что потенциальный исход дела с учетом всех обстоятельств данного дела не может быть справедливым и разумным в условиях применения действующих правовых регулирований, разрешает спор исходя из того, что справедливо и разумно по его убеждению.





ПРИМЕНЕНИЕ СТАНДАРТА «СПРАВЕДЛИВОСТИ И РАЗУМНОСТИ» ФИНАНСОВЫМ ОМБУДСМЕНОМ ВЕЛИКОБРИТАНИИ

Процедуры судебного пересмотра



Обжалование решения омбудсмена в судах первой инстанции



Обжалование решения омбудсмена Высокий суд Великобритании (High Court of Justice (EWHC))

ПРИМЕНЕНИЕ СТАНДАРТА «СПРАВЕДЛИВОСТИ И РАЗУМНОСТИ» ФИНАНСОВЫМ ОМБУДСМЕНОМ ВЕЛИКОБРИТАНИИ

Процедуры судебного пересмотра

Высокий суд может пересмотреть решение омбудсмента по следующим основаниям:

- Омбудсмен не обеспечил справедливое рассмотрение дела
- При разрешении спора омбудсмен принял во внимание не относящиеся к делу обстоятельства
- При разрешении спора омбудсмен не принял во внимание относящиеся к делу обстоятельства или
- Неправильно истолковал / применил закон





ПРИМЕНЕНИЕ СТАНДАРТА «СПРАВЕДЛИВОСТИ И РАЗУМНОСТИ» ФИНАНСОВЫМ ОМБУДСМЕНОМ ВЕЛИКОБРИТАНИИ

Риски

- Правовая определенность
- Предсказуемость
- Различия и особенности правовых систем

Спасибо

