



Внедрение института Финансового Примирителя/Омбудсмента Опыт Армении

ПИРУЗ САРГСЯН

Финансовый Примиритель РА, к.юр.н.

Москва, 2-3 октября 2018

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
-

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
 - Соответствие международным принципам деятельности
-

Наш опыт...

- 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
-



Статистика



Статистика: 2017г. и 2018г.

ДАТА	2017г.	2018г. (01.01-27.09)	Итого
Количество жалоб, из которых	4372	4044	8416
Количество письменных требований, из которых:	1672	1867	3539
Против банков	270	347	617
Против страховых компаний	1358	1430	2788
Против кредитных организаций	22	72	94
Против ломбардов	1	0	1
Против Страхового бюро	15	15	30
Против платежно-расчетных организаций осуществляющих денежные переводы	4	2	6
Против Кредитного бюро	1	1	2
Против Центральной Депозитарии	1	0	1
Сумма возмещений (млн. драмов РА)	206,720,967	150,423,588	357,144,555

Сравнительная статистика 2009-2018гг.



Сравнительная статистика 2009-2018 гг.

Процентное соотношение жалоб





Спасибо за внимание!

