

Вопросы организации работы с заемщиками. Мировой опыт и российская практика

24 октября 2013,
Москва

Алексей Чирков
советник по правовым вопросам
Российский микрофинансовый центр

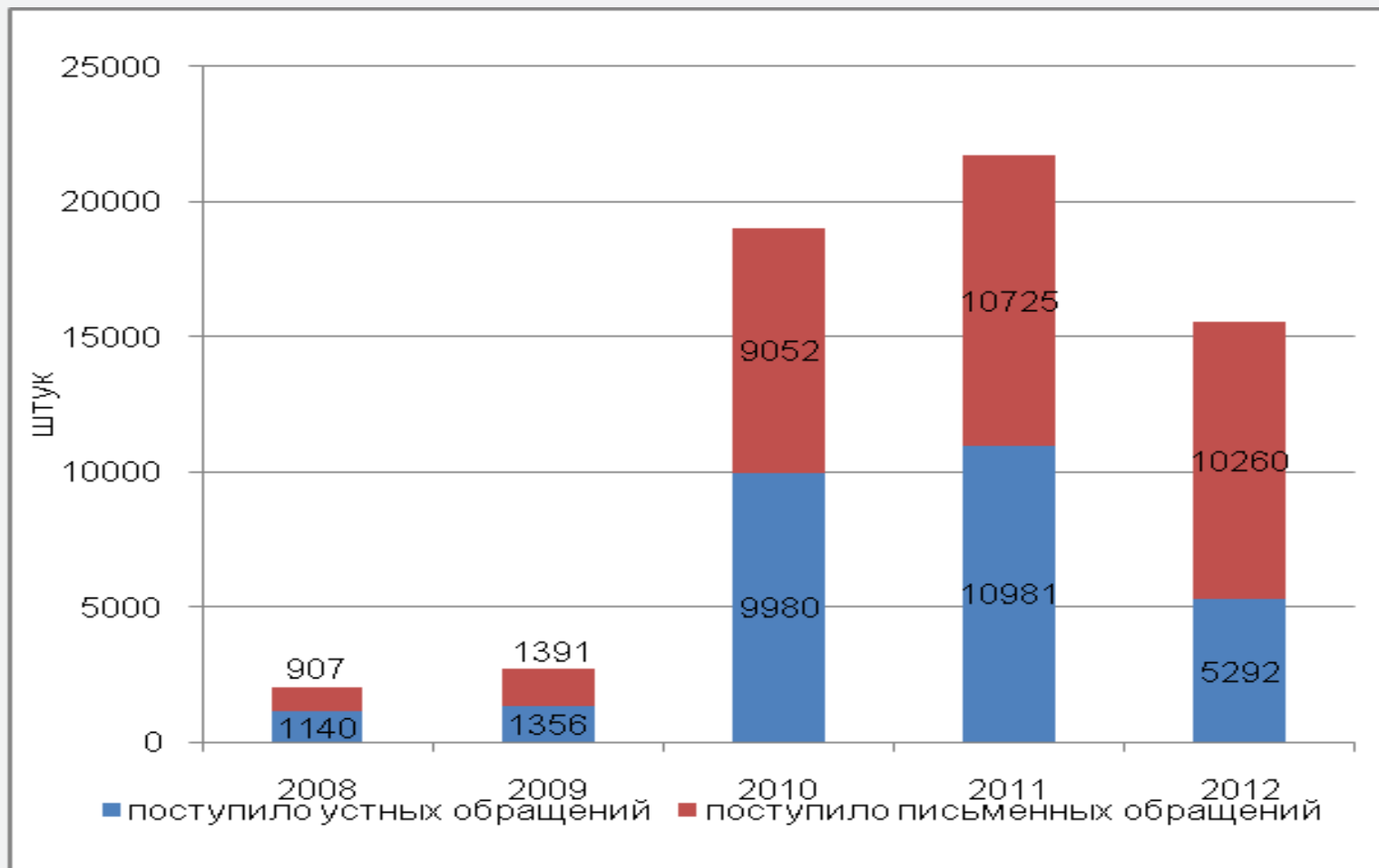


РОССИЙСКИЙ
МИКРОФИНАНСОВЫЙ
ЦЕНТР

www.rmcenter.ru

107031, г.Москва, ул. Петровка, д. 15/13, строение 5, оф. 500
Тел.: +7 (495) 258-68-31, 258-87-05; факс: +7 (495) 258-87-09

Поступление обращений потребителей финансовых услуг в территориальные органы Роспотребнадзора



Источник: Роспотребнадзор

Риски для потребителей финансовых услуг связаны с:

- Динамичным развитием финансового рынка;
- Появлением новых финансовых услуг;
- Конкурентной борьбой финансовых организаций за потребителей на фоне торможения экономического роста;
- Недостаточным уровнем финансовой грамотности населения.

Способы защиты прав потребителей финансовых услуг

- ? Отказаться от исполнения договора
- ? Потребовать соразмерного уменьшения цены

**Стандарты
работы с
заемщиками.**

**Внесудебное
разрешение
споров**



Медиация

- Способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.
- Законом устанавливаются требования к медиатору и ограничения его деятельности, определяются условия проведения процедуры медиации, порядок выбора и назначения медиатора, процедуры медиации, соотношение с судебным разбирательством.
- **Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)"**

Омбудсмен

- независимое лицо, регулирующее во внесудебном порядке споры между организациями-поставщиками товаров (услуг) и их клиентами традиционно именуется омбудсменом.
- Признак (урегулирование споров между «неравными» сторонами – организациями и их клиентами, чаще всего физическими лицами, исключительно по жалобам последних).
- Споры возникают из договорных отношений с финансовой организацией по жалобам клиентов



Стандарты работы

- наличие вопросов, не регулируемых правом, норм этики;
- многообразие жизненных ситуаций;
- Необходимость унифицированного подхода к работе в области ЗПП во избежание различного положения потребителей ФУ;
- правовые вопросы, связанные со снижением неустойки, наличия/отсутствия злоупотребления правом в действиях МФО;
- Социальная напряженность в связи некоторыми продуктами МФО;



Стандарты как один из способов разрешения данных вопросов

Спасибо за внимание!

Алексей Чирков
советник по правовым вопросам
E-mail: achirkov@rmcenter.ru

