



Открытое заседание Международного Координационного Совета  
банковских ассоциаций стран СНГ, Центральной и Восточной Европы  
(Международный Банковский Совет, МБС)

## СБОРНИК АНАЛИТИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ

*«О деятельности института финансового  
омбудсмана на финансовом рынке»*



**Азербайджан**  
**Беларусь**  
**Грузия**  
**Казахстан**  
**Кыргызстан**  
**Молдова**  
**Польша**  
**Россия**  
**Сербия**  
**Узбекистан**  
**Украина**  
**Черногория**

## **Ассоциация Банков Азербайджана**

### **Институт Банковского Омбудсмана в Азербайджане.**

В последние годы наметилась устойчивая тенденция увеличения количества обращений граждан в государственные органы по вопросам договорных отношений с банками. Очевидно, что правоотношения между банками и их клиентами характеризуются сложностью правовой базы, связанной с банковской деятельностью, а также низким уровнем финансовой грамотности населения. К сожалению, сегодня качество банковского обслуживания оставляет желать лучшего. Зачастую клиенты недовольны незаконным начислением процентов по кредиту, взиманием комиссии по ведению ссудного счета, порядком оформления ипотечного кредита. Довольно часто возникает ситуация, когда клиенту не объявляют все условия кредита при подписании договора, и клиент делает для себя неожиданные открытия уже дома, внимательно прочитав уже подписанный договор.

Однако не все недовольные клиенты обращаются в суд, так как это связано со значительными материальными, моральными, временными издержками. Данная ситуация негативно влияет и на имидж добросовестных банков, ведущих открытую политику в отношении своих клиентов.

Все это акцентирует внимание ученых и законодателей на поиск новых эффективных способов и средств защиты прав физических лиц как участников банковских правоотношений. Мировой опыт свидетельствует, что защита прав интересов клиентов кредитных организаций, содействие урегулированию споров, возникающих между банками и их клиентами, организация их взаимодействия относятся к числу важнейших задач банковской системы.

В сложившихся условиях, банковское сообщество в лице Ассоциации Банков Азербайджана (АБА) преступила к изучению механизма разрешения спорных вопросов между банками и их клиентами – физическими лицами за рубежом. Было принято решение о необходимости создания института Банковского Омбудсмана, целью которого является установление доверительных отношений между банками и клиентами, путем решения споров.

Решение о создании института Банковского Омбудсмана было принято на заседании Общего собрания Ассоциации Банков Азербайджана (АБА) 3 февраля 2017 года. На том же собрании были утверждены Устав и Положение Банковского Омбудсмана. 14 апреля на заседании Президиума АБА на выше указанную должность был избран Икрам Гейдар оглы Каримов.

К личности Банковского Омбудсмeна предъявляются высокие требования, тем самым обеспечивается уважение и доверие к данному институту защиты прав и интересов клиентов банков. В этой связи деятельность Банковского Омбудсмeна способна оказывать влияние на эффективность функционирования системы обращения граждан в государственные и судебные органы, освобожденные от необходимости рассматривать мелкие споры, которые составляют значительную часть их нагрузки.

В качестве концептуальной основы деятельности Банковского омбудсмeна наши банки выбрали германскую модель, в соответствии с которой институт Банковского омбудсмeна не является государственной структурой. Данное решение было принято после тщательного изучения законодательства о медиации, которое оказалось, не приспособлено для оперативного рассмотрения массовых споров на незначительные суммы.

К компетенции института Банковского Омбудсмeна отнесено разрешение гражданско-правовых споров, возникающих в связи с заключением, изменением, исполнением или прекращением договоров, заключенных с финансовыми организациями. Спор может передаваться на рассмотрение Банковскому Омбудсмeну только по инициативе физического лица – клиента кредитной организации.

Главной целью Банковского Омбудсмeна является обеспечить доступную, простую, справедливую, внесудебную процедуру разрешения гражданско-правовых споров между кредитными организациями и их клиентами. Сумма не должна превышать 2000 (двух тысяч) долларов США в день подачи заявки в манатах и другой эквивалентной валюте в соответствии с официальным курсом Центрального банка Азербайджанской Республики.

Появление в Азербайджане института Банковского Омбудсмeна означает появление у физических лиц – клиентов финансовых организаций возможности бесплатного разрешения споров, избавляет их от необходимости прибегать к дорогостоящим и длительным стандартным судебным процедурам. Примирительная процедура рассмотрения жалоб распространяется на все виды услуг, оказываемых банками.

Присоединение к институту Банковского Омбудсмeна Азербайджанской Республики для банков является добровольным. Оно оформляется специальной декларацией о передаче на рассмотрение Банковскому Омбудсмeну споров с участием физических лиц - клиентов банка. Таким образом, рассмотрение споров в соответствии с Регламентом Банковского Омбудсмeна возможно только в отношении банков, официально присоединившихся к данному институту.

Спор может передаваться на рассмотрение Банковскому Омбудсмeну только по инициативе физического лица - клиента банка. Важно указать, что и обращение и рассмотрение спора является для

физических лиц бесплатным. Финансирование деятельности Банковского Омбудсмана осуществляется из средств специального фонда, формируемого Ассоциацией Банков Азербайджана (АБА) за счет целевых взносов членов, подписавших Декларации.

Хотим отметить, что обе стороны при оформлении соответствующей декларации и заявления, дают специальное согласие на обработку Банковским Омбудсменом любых относящихся к ним персональных данных, полученных при рассмотрении споров, в том числе на публикацию принятых по спорам актов и информации о спорах.

Важным элементом системы рассмотрения споров Банковским Омбудсменом является то, что заявление принимается только при условии, что клиент ранее направил жалобу в банк и получил не удовлетворивший его ответ либо не получил ответа по истечении 30 рабочих дней.

Письменные жалобы с описанием сути дела и приложением необходимых документов направляются в Секретариат Банковского Омбудсмана. Подающий жалобу, может обратиться к Банковскому Омбудсмену тремя способами:

- ⌘ путем заполнения электронного обращения в специальном разделе веб сайта;
- ⌘ путем отправления обращения по почте;
- ⌘ либо лично придя в офис Банковского Омбудсмана.

Омбудсмен на основании поданных документов решает вопрос о допустимости рассмотрения жалобы в соответствии с требованиями Регламента.

Жалобы, которые были признаны допустимыми, направляются для предоставления отзыва заранее определенному сотруднику финансовой организации, отвечающему за рассмотрение таких жалоб. Финансовая организация должна в течение одного месяца, со дня поступления жалобы представить письменный отзыв, который направляется клиенту.

Решения Банковского Омбудсмана являются добровольным к исполнению лишь для обеих сторон. Заявители – физические лица в случае несогласия с решением Банковского Омбудсмана имеют право обратиться в государственный суд для повторного рассмотрения спора.

Очевидно, что присоединяться к Банковскому Омбудсмену будут только те банки, которые заинтересованы в качественном обслуживании своих клиентов, те, кто нацелен на укрепление своих долгосрочных позиций на финансовом рынке через реализацию честной, открытой клиентской политики.

В ближайшем будущем институт Банковского Омбудсмана будет играть не менее важную роль в банковской деятельности, чем другие соответствующие институты

*Динамика показателей развития банковского сектора*

№ п/п	Наименование показателя	Ед. изм. (в нац. валюте )	01.01.17	01.07.17
1.	Количество действующих кредитных организаций (КО)		32	31
2.	Количество КО с иностранным участием		15	16
2.1	- в т.ч. со 100% долей иностранного капитала		6	8
3.	Количество филиалов действующих КО		569	560
4.	Собственные средства (капитал) КО	млн.	1908.8	2714.0
5.	Активы КО - всего	млн.	31439.5	30036.9
5.1	- ссудная задолженность - всего	млн.	15971.2	13482.8
5.1.1	- в т.ч. просроченная	млн.	1472.6	1810.7
5.2	-кредиты, предоставленные физическим лицам	млн.	5858.7	5092.7
5.3	- кредиты нефинансовым организациям	млн.	10112.5	8390.1
6.	Пассивы КО - всего	млн.	31439.5	30036.9
6.1	депозиты физических лиц	млн.	7448.7	6907.1
6.2	Привлеченные кредитными организациями ресурсы на межбанковском рынке	млн.	-	-
7.	Финансовый результат банковского сектора	млн.	-	-
8.	Минимальный размер капитала для действующих кредитных организаций	млн.	50	50
	Справочно:	.		
9.	Валовой внутренний продукт	млн.	59987.7	31310.6
10.	Курс национальной валюты к доллару США		1.7707	1.7021

## Ассоциация Белорусских банков

### *Динамика показателей развития банковского сектора*

№ п/п	Наименование показателя	Ед. изм. (в нац. валюте)	01.01.17	01.08.17
1.	Количество действующих кредитных организаций (КО)	шт.	25	25
2.	Количество КО с иностранным участием	шт.	21	21
2.1	- в т.ч. со 100% долей иностранного капитала	шт.	5	5
3.	Количество филиалов действующих КО	шт.	39	35
4.	Собственные средства (капитал) КО	млн.руб.	8 628,7	9 376,5
5.	Активы КО - всего	млн.руб.	64 467,0	63 294,6
5.1	- ссудная задолженность - всего	млн.руб.	35 851,0	36 627,1
5.1.1	- в т.ч. просроченная	млн.руб.	1 422,4	1 891,4
5.2	-кредиты, предоставленные физическим лицам	млн.руб.	7 155,4	7 866,5
5.3	- кредиты частным формам собственности	млн.руб.	11 860,2	12 087,1
6.	Пассивы КО - всего	млн.руб.	64 467,0	63 294,6
6.1	депозиты физических лиц	млн.руб.	19 074,2	19 406,4
6.2	Привлеченные кредитными организациями ресурсы на межбанковском рынке	млн.руб.	1 846,5	1 512,7
7.	Финансовый результат банковского сектора	млн.руб.	884,9	479,9
8.	Минимальный размер капитала для действующих кредитных организаций	млн.руб.	50,19	51,82
9.	Ставка рефинансирования (ключевая ставка) Национального Банка	-	18	12
	Справочно:			
10.	Валовой внутренний продукт	млрд.руб	94,3	56,7
11.	Курс национальной валюты к доллару США	рублей за 1 доллар	1,9585	1,9442

## Ассоциация банков Грузии

### *Динамика показателей развития банковского сектора*

№ п/п	Наименование показателя	Ед. изм. (в нац. валюте)	01.01.17	01.07.17
1.	Количество действующих кредитных организаций (КО)		16	16
2.	Количество КО с иностранным участием		14	15
2.1	- в т.ч. со 100% долей иностранного капитала		2	2
3.	Количество филиалов действующих КО		142	134
4.	Собственные средства (капитал) КО	Mil.Gel	4,036,526	4,127,230
5.	Активы КО - всего	Mil.Gel	30,182,220	31,518,212
5.1	- ссудная задолженность - всего	Mil.Gel	19,158.230	19,753.984
5.1.1	- в т.ч. просроченная	Mil.Gel	578.66	622.29
5.2	- кредиты, предоставленные физическим лицам	Mil.Gel	2,751.300	3,079.878
5.3	- кредиты нефинансовым организациям	Mil.Gel	15, 437.252	15,020.163
6.	Пассивы КО - всего	Mil.Gel	30,182.220	31,518.212
6.1	депозиты физических лиц	Mil.Gel	1,861.446	2,099,.799
6.2	Привлеченные кредитными организациями ресурсы на межбанковском рынке	Mil.Gel	1,150.000	1,100. 000
7.	Финансовый результат банковского сектора	Mil.Gel	58,813	561,103
8.	Минимальный размер капитала для действующих кредитных организаций	Mil.Gel	12	12
	Справочно:			
9.	Валовой внутренний продукт	Mil.Gel	8318.0	9066.1
10.	Курс национальной валюты к доллару США		2.49	2.47



# Ассоциация банков Республики Казахстан

## «О деятельности института финансового омбудсмана на финансовом рынке»

### О банковском омбудсмане и становлении института защиты прав потребителей финансовых услуг

Законодательные основы функционирования омбудсманов в различных странах отличаются друг от друга, но есть и много общего.

Согласно определению международной ассоциации юристов, **омбудсман** - это служба, которая создается специальным решением законодательной власти и возглавляется независимым публичным служащим высокого ранга.

Так, в Республике Казахстан институт банковского омбудсмана создан в феврале 2011 года согласно внесенным изменениям в Закон РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» от 31 августа 1995 года №2444, который определил Банковского омбудсмана как *независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование разногласий, возникающих из договора ипотечного займа, между банком и заемщиком — физическим лицом с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заемщика и банка.*

Согласно статьи 401 Гражданского Кодекса Республики Казахстан, условия договора займа могут изменяться только тогда, когда достигнуто согласие обеих сторон. Поэтому важно, до подписания договора займа обратить особое внимание на условия и сроки погашения займа, взвесить свои возможности возврата долга, вероятные риски. Если же заемщик не сделал этого, то неизбежно может возникнуть ситуация, когда он будет вынужден обратиться к кредитору с просьбой об изменении графика погашения или отсрочки погашения на определенное время. Банк не всегда может согласиться с предложением заемщика.

Именно при возникновении подобных обстоятельств в договорах банковского займа предусмотрено право заемщика обратиться к банковскому омбудсману. Конечная цель урегулирования разногласий сводится к восстановлению нарушенного графика платежей и договорных обязательств, а не прощению долга.

Законодательство и меры регулятора (в лице Национального банка Республики Казахстан), направленные на защиту прав потребителей финансовых услуг постоянно совершенствуются.

С 1 июля 2016 года, в рамках внесенных в Закон РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» изменений,

*пересмотрен порядок погашения задолженности по кредиту. Ранее внесенная задолжником сумма в первую очередь направлялась на погашение штрафов, затем на погашение просроченных процентов и только в последнюю очередь на погашение накопленного основного долга, и, если заемщик постоянно вносил сумму меньше начисленной суммы штрафа, сумма долга нарастала как «снежный ком» и возникала иллюзия долговой ямы.*

Поставлен запрет на выдачу физическим лицам валютных кредитов, если они не имеют валютных доходов.

Принят Закон РК «О коллекторской деятельности» и Закон РК «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам коллекторской деятельности». Они коснулись и полномочий банковского омбудсмена. Теперь Банковский омбудсман дополнительно наделен правом урегулировать разногласия возникшие у заемщика с третьим лицом – коллекторским агентством, которому кредитор реализовал заем. Для полноценного и всестороннего рассмотрения поступивших обращений, закон обязал коллекторов взаимодействовать с банковским омбудсманом и предоставлять запрашиваемую им информацию и сведения по этим обращениям.

### **О методах и инструментах работы банковского омбудсмена**

Банковский омбудсман не судья, который решает кто прав и кто виноват. Более того, согласно пункта 2 ст.40-3 Закона РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан», банковский омбудсман не вправе рассматривать обращения по займам, по которым имеется решение суда, вступившее в законную силу.

Институт банковского омбудсмена является досудебной инстанцией рассмотрения разногласий, вытекающих из договоров ипотечного займа. Для этого в законодательстве о банках и банковской деятельности в Республике Казахстан предусмотрены необходимые полномочия и права банковского омбудсмена. В частности, перед ним открывается **банковская тайна** по рассматриваемым обращениям заемщиков. Решения омбудсмена являются обязательными для банков, если оно принято заемщиком.

За годы функционирования института банковского омбудсмена рассмотрено свыше 5000 обращений заемщиков и не все обращения содержат разногласиями с банком.

К сожалению, в большинстве случаев, заемщики обращаются только тогда, когда накопили приличную сумму долгов и штрафов.

Как правило, не встречаются два совершенно одинаковых ситуаций. Неблагоприятные ситуации в ходе обслуживания долга возникают по разным причинам.

Риски существуют по обе стороны договора займа: и как со стороны кредитора, так и со стороны заемщика, но величина их несопоставима.

Если для банка эти риски всего лишь коэффициент NPL – цифра показателя плохих кредитов, то для заемщика это может обернуться риском потери единственного жилья своей семьи или родственников.

Чаще всего в неблагоприятные ситуации попадают заемщики, которые недооценили отрицательные последствия *невозврата* или понадеялись на авось. Да и банки должны были предостерегать клиентов от опрометчивых шагов и производить качественный отбор претендентов на долгосрочный заем. Но к сожалению, такое происходило, и видимо, не всегда в погоне за объемами освоения кредитных ресурсов.

Факторов влияющих на качество кредитного портфеля много. Но не надо забывать о том, что абсолютное большинство заемщиков с помощью кредитов банков решили свои бытовые и жилищные проблемы, состоялись как успешные предприниматели.

Права не возвращать полученные кредиты нет ни у кого! Поэтому требования банка вернуть просроченный долг в рамках договора займа нельзя считать нарушением прав потребителей финансовых услуг. Однако, в ходе взыскания задолженности не редко встречаются случаи несвоевременного реагирования работников банка на просьбы и проблемы заемщиков.

Поэтому в офисе банковского омбудсмана всегда внимательно выслушивают заемщика, тщательно анализируют переписку заемщика с банком и т.д. Как правило, заемщики обращаются в банк устно и получают устные ответы специалистов. Однако, этого бывает недостаточно, особенно если это касается изменения порядка внесения ежемесячных платежей, их сроков, что в последующем может стать причиной разногласий.

Поэтому, одним из основных условия обращения к банковскому омбудсману является *наличие письменного ответа банка на обращение клиента*.

Если встречаются факты волокиты и нарушения прав потребителей со стороны банков второго уровня, которые могут быть выявлены в ходе рассмотрения дел по разногласиям, то они передаются Управлению по защите прав потребителей финансовых услуг и внешних коммуникации Национального банка Республики Казахстан для сведения и принятия мер. Банковский омбудсман сам два раза в месяц (первый и третий понедельник) осуществляет прием граждан в Общественной приемной Национального банка РК.

В целом нужно сказать, что единого шаблона решения проблем нет. Каждый случай уникален, у каждого обращения своя судьба и свой путь разрешения. Не разрешимых ситуаций не бывает.

Своевременное апеллирование к институту банковского омбудсмена и понимание необходимости идти на взаимовыгодные уступки, как правило, дает положительные результаты.

### *Динамика показателей развития банковского сектора*

№ п/п	Наименование показателя	Ед. изм. (в нац. валюте)	01.01.17	01.07.17	01.09.17
1	Количество действующих кредитных организаций (КО)	единиц	33	33	33
2	Количество КО с иностранным участием	единиц	15	14	14
2.1	в т.ч. со 100% долей иностранного капитала	единиц	11	11	11
3	Количество филиалов действующих КО	единиц	349	341	337
4	<b>Собственные средства (капитал) КО</b>	<b>млрд. тенге</b>	<b>2 840,6</b>	<b>2 992,9</b>	<b>2 836,5</b>
5	<b>Активы КО - всего</b>	<b>млрд. тенге</b>	<b>25 556,8</b>	<b>25 141,6</b>	<b>24 088,8</b>
5.1	Ссудная задолженность - <b>всего</b>	млрд. тенге	15 510,8	15 533,3	13 748,3
5.1.1	в том числе: <i>просроченная</i>	млрд. тенге	1 042,1	1 663,0	1 756,1
5.2	Кредиты, предоставленные физическим лицам	млрд. тенге	3 766,6	3 938,6	4 104,9
5.3	Кредиты нефинансовым организациям	млрд. тенге	11 712,1	11 566,5	9 600,8
5.3.1	в том числе: <i>кредиты малому бизнесу</i>	млрд. тенге	5 002,0	4 987,6	5 038,7
5.4	Кредиты банкам и организациям, осуществляющим отдельные виды банковских операций	млрд. тенге	32,1	28,2	42,6
6	<b>Пассивы КО - всего</b>	<b>млрд. тенге</b>	<b>22 716,2</b>	<b>22 148,7</b>	<b>21 252,3</b>
6.1	Вклады клиентов, всего	млрд. тенге	17 268,6	16 816,9	17 070,7
6.1.1	в том числе:				
	- депозиты физических лиц	млрд. тенге	7 144,8	7 189,8	7 452,2
	- депозиты юридических лиц	млрд. тенге	5 456,6	4 707,9	4 996,5
	- текущие счета физических лиц	млрд. тенге	772,8	729,4	721,4
	-текущие счета юридических лиц	млрд. тенге	3 894,4	4 189,8	3 900,6
6.2	Межбанковские вклады	млрд. тенге	418,3	378,1	329,7
6.3	Займы, полученные от других банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций	млрд. тенге	956,4	1451,7	830,1
6.4	Займы, полученные от Правительства Республики Казахстан	млрд. тенге	227,5	219,4	145,8
6.5	Займы, полученные от международных финансовых организаций	млрд. тенге	52,5	59,9	61,9
6.6	Выпущенные в обращение ценные бумаги	млрд. тенге	1 778,1	1 408,0	1 354,8
6.7	Операции «РЕПО» с ценными бумагами	млрд. тенге	432,7	411,6	229,0
6.8	Прочие обязательства	млрд. тенге	1 582,1	1 403,1	1 230,2
7	Финансовый результат банковского сектора	млрд. тенге	397,6	204,0	<b>-160,3</b>
8	Минимальный размер капитала для действующих кредитных организаций	млрд. тенге	10,0	10,0	10,0
	<b>Справочно:</b>				

<b>9</b>	Базовая (ключевая) ставка НБРК	<b>% годовых</b>	<b>12,0</b>	<b>10,5</b>	<b>10,25</b>
<b>10</b>	Валовой внутренний продукт за год	млрд. тенге	41 205,1 (оценка)	42 235,2 (прогноз)	42 235,2 (прогноз )
<b>11</b>	Курс национальной валюты к доллару США	тенге	333,29	322,27	337,04

## **Союз банков Кыргызстана**

### **О деятельности института финансового омбудсмента (общественного примирителя) на финансовом рынке**

Инициатива по внедрению института финансового омбудсмента (общественного примирителя) на финансовом рынке Кыргызстана находится на стадии обсуждения и принятия принципиального решения со стороны коммерческих банков, их акционеров, в том числе модель финансирования и функционирования с учетом национальных особенностей участников.

На последней встрече на Круглом Столе представителей коммерческих банков и Национального банка Кыргызской Республики в феврале 2017 года обсуждался вопрос о практике и результатах деятельности института финансового омбудсмента в странах ближнего и дальнего зарубежья.

В ходе обсуждения всеми участниками было выражено мнение о необходимости внедрения в Кыргызской Республике института финансового омбудсмента (примирителя), но процесс выработки решения в настоящее время продолжается.

Институт омбудсмента, являющийся быстрым, неформальным, бесплатным и эффективным механизмом разрешения финансовых споров, необходим различным заинтересованным сторонам: потребителям, финансовым институтам и государству.

#### **Внедрение данного института обеспечивает:**

- потребителей независимым органом, которому они могут доверять, практичен для рассмотрения их обращений;
- поставщики финансовых услуг получают сокращение судебных издержек и последовательность процессов в рамках деятельности института Омбудсмента;
- государство получает больше уверенных потребителей и, как результат, повышения финансового посредничества.

Кыргызская Республика нуждается в независимом органе для эффективного и бесплатного рассмотрения жалоб потребителей финансовых услуг. Данная функция не рекомендуется к выполнению НБКР, так как миссия НБКР отлична, ему не позволено вмешиваться в контрактные отношения между потребителем и поставщиком финансовых услуг. Также не рекомендуется совмещать функции финансового Омбудсмента с какими-либо другими органами, предусмотренными законодательством, включая функционирующего Акыйкатчы - Омбудсмента Кыргызской Республики (Защитника по правам человека), так как Уполномоченный по правам человека

рассматривает вопросы в отношении демократических правительственных организаций, в то время как финансовый Омбудсмен рассматривает жалобы в отношении коммерческих организаций, что требует совершенно другого подхода.

Институт омбудсмена образован на основании закона и является обязательным для всех членов отрасли, а образованные отраслевыми ассоциациями являются добровольными или обязательными для своих членов.

Вероятно, в Кыргызской Республики модель внедрения института финансового примирителя на основании закона будет наиболее подходящей, так как культура устойчивого самоуправления среди финансовых институтов на данный момент находится в стадии развития.

Национальные и культурные условия Кыргызской Республики подразумевают, что шансы на то, что общественность будет больше доверять установленному законом учреждению, чем органу самостоятельно организованному в рамках ассоциации, гораздо выше. Институт должен быть внедрен согласно закону, а учредителем института должен быть орган, обладающий достаточными полномочиями для учреждения и дальнейшего задействования его устойчивому развитию (как например Министерство финансов, НБКР или Государственной службой регулирования и надзора за финансовым рынком).

### **Возможные модели института финансового примирителя: единый или разноотраслевой**

- Единый Омбудсмен для всех типов финансовых институтов
- Институты для различных типов отраслей: банковский, страховой, инвестиционный, пенсионный Омбудсмен
- Институт Омбудсмена в рамках одной отрасли для различных типов: Омбудсмен для краткосрочного страхования и Омбудсмен для долгосрочного страхования финансовых услуг.

Основываясь на размере финансовой отрасли в целом, видимо целесообразно внедрить единый орган, который будет охватывать следующие организации:

- Коммерческие банки
- Микрофинансовые организации / Кредитные союзы
- Страховые компании
- Инвестиционные брокеры

Внедрение единого института финансового Омбудсмена, в первую очередь, приводит к экономии ресурсов (сокращению административных расходов), а во-вторых, потребителям проще быть осведомленными о

едином органе, рассматривающем все виды жалоб в отношении финансовых услуг.

### **Модели института финансового примирителя: типы потребителей**

- Важно дать четкое определение «потребителям» услуг института финансового омбудсмена. Другими словами, какие жалобы подлежат рассмотрению Омбудсменом.

При определении «потребителя» должны учитываться следующие «факторы»:

- *Настоящий или потенциальный потребитель:* настоящий потребитель является «потребителем», который уже пользуется (или пользовался) финансовыми услугами, или будущий, потенциальный клиент, который обратился к поставщику финансовых услуг с намерением пользоваться его услугами;

- *Поручители и другие:* стоит ли рассматривать поручителя или кого-либо, кто поручился за задолженность другого лица, в качестве потребителя, если его/ее права были нарушены финансовыми институтами?

- *Третьи стороны:* Следует ли рассматривать третью сторону (например, жертву дорожно-транспортного происшествия при наличии ОСАГО) потребителем услуг Омбудсмена или нет?

Стоит задача обеспечить потребителей правом подачи жалобы Омбудсмену, если они еще не вступили ни в какие контрактные взаимоотношения (устные или письменные) с поставщиком финансовых услуг, а только обратились с этой целью, и по их мнению, с ними обращались несправедливо на этом этапе предоставления услуг.

Также важно обеспечить право потребителя направлять свою жалобу Омбудсмену. Потребитель должен быть обеспечен правом обращаться к Омбудсмену, независимо от того, установлено ли такое право в подписанном соглашении между клиентом и финансовым институтом или нет. Любое соглашение или условие, ограничивающее право клиента обращаться к Омбудсмену, будет считаться недействительным.

В Кыргызской Республики большинство клиентов банков и страховых компаний являются физическими лицами, и они являются наиболее уязвимой частью населения, вероятно, целесообразно начать с индивидуальных потребителей. Затем по мере развития расширить сферу деятельности института, включая также предприятия малого бизнеса.

Большинство институтов Омбудсмена охватывают только физические лица, но существует также множество, которое предоставляет услуги так же малому бизнесу, например:



- Служба Финансового Омбудсмeна, Великобритания - охватывает также предприятия малого бизнеса – «микропредприятия». Схема также охватывает благотворительные организации.
- Омбудсмен для банков и инвестирования, Канада - охватывает также предприятия малого бизнеса
- Омбудсмен по финансовым услугам Ирландии – рассматривает жалобы от компаний с оборотом менее 3 миллионов Евро
- Тайвань – предприятия малого бизнеса с общим объёмом активов, не превышающим 1,2 млн.евро.

Вопрос внедрения института финансового омбудсмeна остается открытым для коммерческих банков. Имеется понимание необходимости повышения доверия населения к банковской системе Кыргызстана, улучшения их экономических ожиданий. Вопрос модели финансирования и функционирования проходит процесс дальнейшего обсуждения и изучения.

*Динамика показателей развития банковского сектора*

№ п/п	Наименование показателя	Ед. изм. (в нац. валюте)	01.01.17	на 30.06.17 или на последнюю доступную отчетную дату
1.	Количество действующих кредитных организаций (КБ)	Ед.	25	25
2.	Количество КБ с иностранным участием	Ед.	17	17
2.1	- в т.ч. со 100% долей иностранного капитала		-	-
3.	Количество филиалов действующих КБ	Ед.	319	319
4.	<b>Собственные средства (капитал) КБ</b>	Млн.сом	29611,1	28616,1
5.	<b>Активы КБ - всего</b>	Млн.сом	178178,3	183780,6
5.1	- ссудная задолженность - всего	Млн.сом	93232,2	101609,5
5.1.1	- в т.ч. просроченная	Млн.сом	2749,8	2666,0
5.2	- предоставленные потребительские кредиты	Млн.сом	9622,4	9087,5
5.3	- кредиты нефинансовым организациям	Млн.сом	63839,6	63067,3
6.	<b>Пассивы КБ - всего</b>	Млн.сом	149562,1	154169,5
6.1	депозиты физических лиц	Млн.сом	52664,4	58450,1
6.2	<b>Привлеченные кредитными организациями ресурсы на межбанковском рынке</b>	Млн.сом	2496,3	301,0
7.	<b>Финансовый результат банковского сектора</b>	Млн.сом	854,4	633,1
8.	Минимальный размер капитала для действующих кредитных организаций	Млн.сом	600,0	600,0
9.	Ставка рефинансирования (ключевая ставка) Национального Банка	%	5,0	5,0
	<b>Справочно:</b>			
10.	Валовой внутренний продукт	Млн.сом	458027,4	193895,3
11.	Курс национальной валюты к доллару США	сом	69,2301	69,1367

## Лига банкиров Молдовы

### *Динамика показателей развития банковского сектора*

№ п/п	Наименование показателя	Ед. изм. (в нац. валюте)	01.01.17	на 01.09.17 или на последнюю доступную отчетную дату
1.	Количество действующих кредитных организаций (КО)		11	11
2.	Количество КО с иностранным участием		11	11
2.1	- в т.ч. со 100% долей иностранного капитала		4	4
3.	Количество филиалов действующих КО		804	799
4.	Собственные средства (капитал) КО*	млн. лей	12610,2	13554,1
5.	Активы КО - всего *	млн. лей	72830,4	77712,9
5.1	- ссудная задолженность - всего **	млн. лей	34761,3	34128,6
5.1.1	- в т.ч. просроченная **	млн. лей	5702,6	6049,4
5.2	-кредиты, предоставленные физическим лицам **	млн. лей	6414,4	7287,1
5.3	- кредиты нефинансовым организациям **	млн. лей	28346,9	26841,5
6.	Пассивы КО – всего *	млн. лей	60220,3	64158,8
6.1	депозиты физических лиц **	млн. лей	37669,1	38779,6
7.	Финансовый результат банковского сектора *	млн. лей	1364,0	1267,4
8.	Минимальный размер капитала для действующих кредитных организаций	млн. лей	200,0	200,0
9.	Ставка рефинансирования (ключевая ставка) Национального Банка	%	9,0	7,5
	Справочно:			
10.	Валовой внутренний продукт***	млрд. лей	134,9	...
11.	Курс национальной валюты к доллару США	Леев / 1 долл.	19,9814	17,8546

*\*Согласно МСФО*

*\*\*Согласно пруденциальной отчетности*

*\*\*\* Прогнозируемый номинальный ВВП на 2017 – 148,3 млрд. лей*

## **Ассоциация Польских банков**

### **ИНФОРМАЦИЯ о деятельности польского Банковского потребительского арбитража в 2016 году**

#### **А. Общие сведения**

Банковский потребительский арбитраж (далее – БПА) начал свою деятельность 1 марта 2002 года.

К Банковскому потребительскому арбитражу в настоящий момент принадлежат все банки-члены Ассоциации польских банков, а также те кооперативные банки, которые не вступили в Ассоциацию, но у них есть желание сотрудничать с БПА.

Банковский потребительский арбитраж сотрудничает в рамках Бюро Ассоциации польских банков с Департаментом розничных банковских услуг и финансовых рынков.

Расходы, связанные с функционированием Банковского потребительского арбитража, полностью покрывают банки-члены Ассоциации польских банков.

Должность банковского арбитра занимает уже четвёртый срок полномочий Катажина Марчиньская .

Иоланта Потоцкая назначена постановлением Совета Ассоциации от 24 ноября 2014 года на должность Заместителя банковского арбитра, приняла на себя эту функцию с 1 января 2015 года.

17 февраля 2017 года Банковский потребительский арбитраж, в качестве первого учреждения, был внесён Управлением по защите конкуренции и потребителей Польши в реестр уполномоченных субъектов – то есть список учреждений, занимающихся внесудебным разрешением потребительских споров в Польше. Данный реестр был создан на основании ст. 7 и ст. 21 Закона от 23 сентября 2016 года «О внесудебном порядке разрешения потребительских споров» и является одной из форм осуществления новой европейской системы защиты потребителей.

#### **Б. Основные статистические сведения о ходатайствах**

В период с 1 января по 31 декабря 2016 года в Банковский потребительский арбитраж поступили 1.353 ходатайства.

К 31 декабря 2016 года были вынесены решения по 1.383 делам, в том числе:

- в пользу клиента – 426,
- завершены мировым соглашением между сторонами спора – 19,
- в пользу банка – 427,
- завершены возвратом или отклонением ходатайства – 502,
- приостановлены – 9.

Перечень ходатайств рассматриваемых по существу представлен настоящим образом:

- счета и банковские вклады – 279,
- банковские кредиты – 778,
- платежный оборот, в том числе различные виды банковских карт – 188,
- другие – 108.

Средняя стоимость предмета спора в 2016 году составляла 5.304,22 PLN, в среднем сроки рассмотрения и принятия решения в прошлом году составляли 51 день.

### **В. Ходатайства передаваемые на рассмотрение в Банковский потребительский арбитраж**

В 2016 году преобладающее количество дел составляли споры по кредитным договорам. Три четверти из этих жалоб – это ипотечные кредиты. Преимущественно причиной споров являлись незаконные положения договоров, а также правила установления страхового обеспечения. Заявители выдвигали возражения по поводу незаконной системы страхования, жалуясь на низкие ставки по собственным вкладам, а также нечеткие положения в договорах о том, как рассчитывать ставку взносов и страхового субъекта. Жалобы касались также частичного возврата банками побочного платежа в случае досрочного погашения кредита и неправильного расчета кредита, в случае, если потребитель воспользовался погашением задолженности на особых условиях.

В свою очередь, потребители, которые подали жалобу на условия договоров потребительского кредита, чаще всего обвиняли банк в некорректных действиях после подачи заемщиком заявления об отказе от получения кредита.

Несколько десятков дел касалось наследования кредитных обязательств, тем не менее, следует отметить повышение осведомленности наследников о правилах наследования и возможности согласования с банком условий погашения обязательств. Предметом спора является также выплата компенсаций в случае смерти клиента банка –

оспаривается отсутствие записи, размер компенсации и круг уполномоченных лиц.

Не изменилось количество заявлений в банк о реструктуризации кредита. Все же большинство из них заканчивается мировым соглашением или одобрением жалобы.

Однако, незначительно увеличилась группа клиентов, упрекающая банки в некорректном обращении взыскания на банковский счет и неправильном начислении суммы не подлежащей взысканию. Причиной этого роста могло быть изменение порядка процедуры взыскания, которое произошло с 8 сентября 2016 года.

В 2016 году на таком же уровне, в сравнении с предыдущими годами, остается количество заявлений, связанных с мошенническими сделками, осуществляемыми с помощью платежных карт, а также количество сомнительных банкоматных операций.

Кроме разрешения споров в судебном порядке, многие лица по-прежнему советуются по определенным делам или выражают свое мнение относительно деятельности банков в телефонном разговоре, либо, обращаясь с письменным уведомлением об обнаруженных нарушениях.

## **Г. Совет банковского арбитра**

Совет банковского арбитра – это орган, в состав, которого входят представители государственных и контрольных учреждений, потребительских организаций крупнейших коммерческих банков, а также Ассоциации польских банков. Основная задача Совета – обмен опытом в области защиты прав потребителей банковских услуг, в частности:

- анализ основных причин споров между банками и потребителями,
- обсуждение практического применения законодательства, касающегося защиты потребителей банковских услуг,
- рассмотрение структуры заявлений, подаваемых в Банковский потребительский арбитраж, с точки зрения их релевантности и статистики, а также рассмотрение выносимых судебных решений.
- обсуждение проектов новых мероприятий, предпринимаемых в этой области разными учреждениями.

В 2016 году начался IV срок полномочий Совета. В результате введенных изменений, в работе Совета в настоящее время принимают участие следующие учреждения:

1. Управление по защите конкуренции и потребителей
2. Управление уполномоченного по правам человека
3. Бюро финансового представителя
4. Национальный банк Польши
5. Комиссия по финансовому надзору
6. Национальный совет представителей потребителей
7. Ассоциация представителей потребителей,
8. Ассоциация польских потребителей
9. Объединение потребителей
10. Банк «PKO Bank Polski SA»
11. Банк «Pekao SA»
12. Банк «Bank Zachodni WBK SA»
13. Банк «ING Bank Śląski SA»
14. Банк «Getin Noble Bank SA»
15. Банк «mBank SA»
16. Подотделение кооперативных банков АПБ
17. Подотделение средних банков АПБ
18. Комиссия по банковской этике
19. Комитет по потребительским кредитам АПБ
20. Комитет по качеству финансовых услуг АПБ

Должность секретаря Совета арбитра занимает Норберт Езиолович (Директор Объединения розничных банковских услуг и финансовых рынков АПБ). В прошлом году состоялись два заседания Совета банковского арбитра – в июне и в декабре. Согласно предпринятым основаниям члены Совета на каждом заседании обсуждают опыт и деятельность представляемых учреждений в одной области. Во время заседания, которое проходило в июне, основной темой являлись угрозы, представляющие опасность для потребителей, которые возникли в результате введения изменений в законодательстве о банковских счетах. В декабре, в свою очередь, Совет обсуждал новый внесудебный закон о разрешении потребительских споров и вытекающие из него новые вызовы для ADR (русск. альтернативное разрешение спора; далее – APC) финансового рынка.

#### **Д. Международное сотрудничество Арбитража в рамках сети FIN-NET**

Сеть FIN-NET была создана Европейской комиссией в феврале 2001 года в качестве общеевропейской сети учреждений, ведущей внесудебные согласительные производства для финансовых учреждений и потребителей. Ее целью является поддержка процесса создания совместного европейского рынка финансовых услуг, а также межгосударственных платежей путем облегчения потребителям

предъявления исковых требований к поставщикам с местонахождением в ином государстве, являющимся членом Европейского союза. Банковский потребительский арбитраж является членом FIN-NET с 2016 года.

В 2016 году состоялись два традиционных пленарных заседания сети FIN-NET: 22 апреля в Брюсселе и 30 сентября в Берлине. Во время прохождения обоих заседаний обсуждалась роль учреждений, являющихся членами FIN-NET в рамках осуществления в государствах-членах директивы APC, а также постановления ODR (русс. онлайн-урегулирование споров). Кроме того, рассматривались последствия этого нового европейского правового регулирования в области внесудебного рассмотрения споров наподобие функционирующей сети FIN-NET. Более того, был представлен опыт отдельных учреждений, касающийся способов создания общественного доверия к внесудебному разрешению споров. Обсуждались также вопросы, связанные с жалобами, подаваемыми наследниками лиц, пользующихся банковскими услугами, и опыт, связанный с обработкой данных, получаемых от потребителей при подаче претензий.

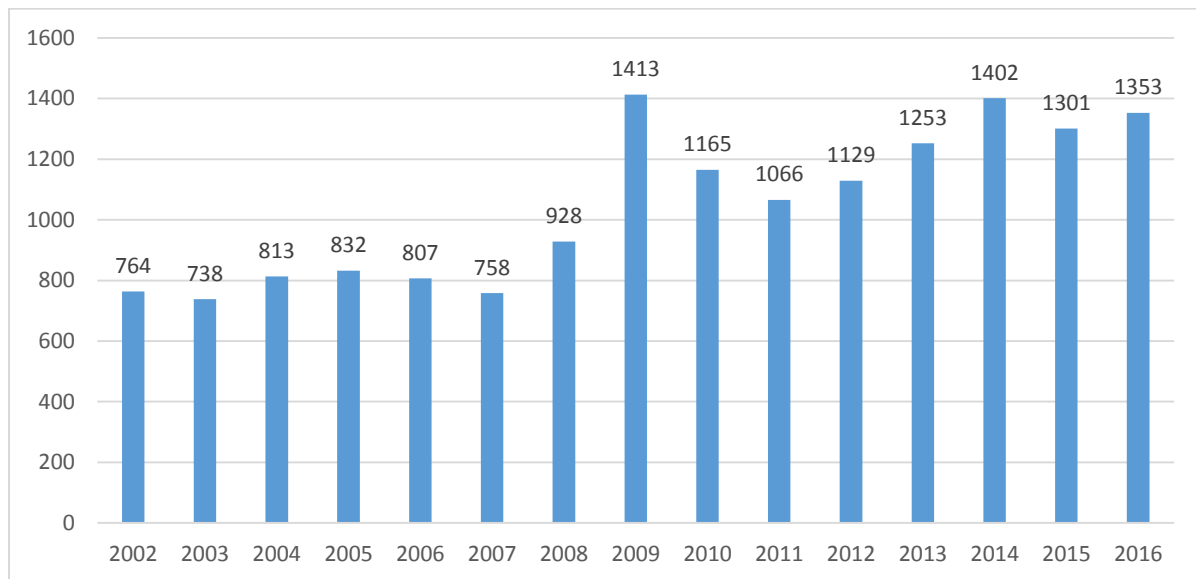
## **Е. Статистические данные<sup>1</sup>**

---

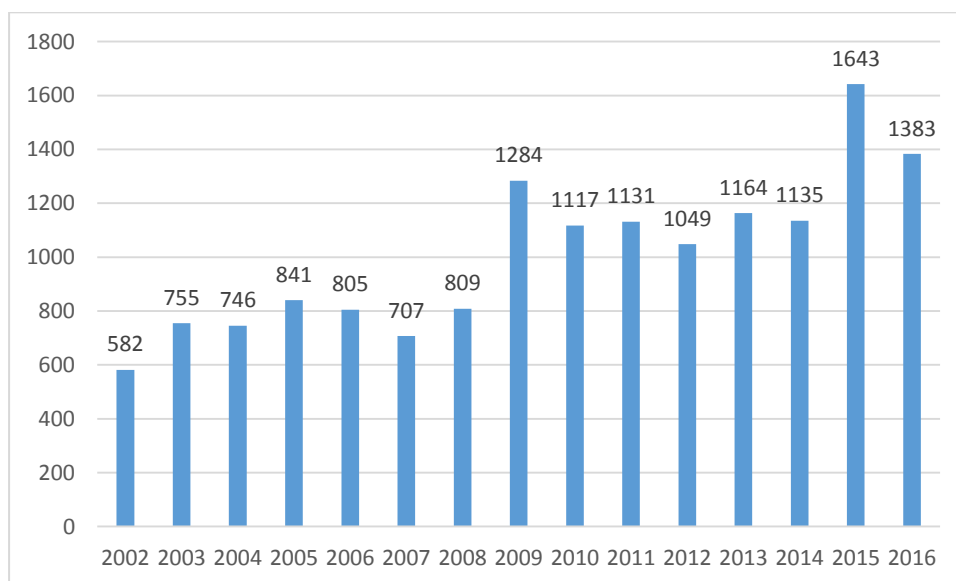
<sup>1</sup>Диаграммы подготовлены на основании данных Банковского потребительского арбитража



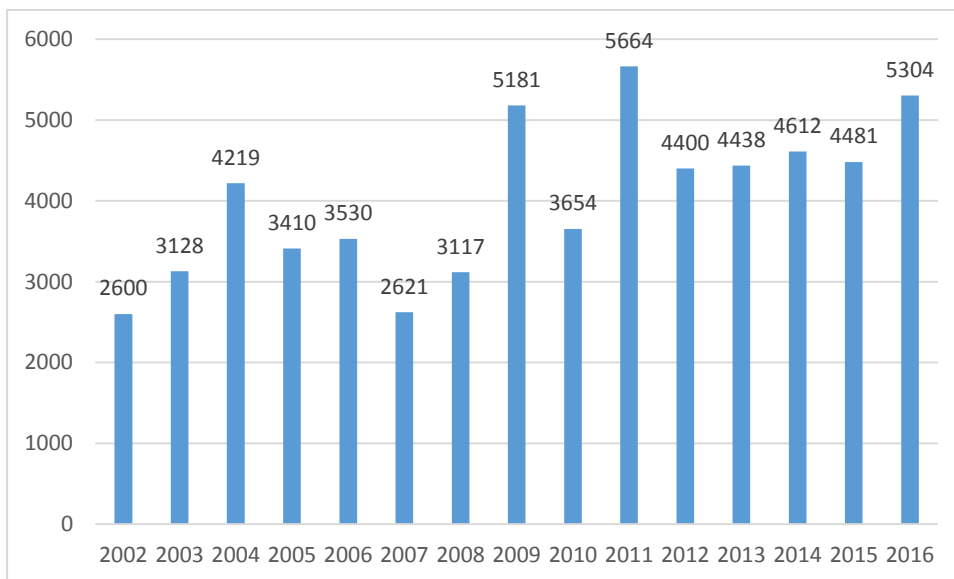
## КОЛИЧЕСТВО ХОДАТАЙСТВ, ПОСТУПАЮЩИХ В БАНКОВСКИЙ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ АРБИТРАЖ В 2002 – 2016 ГОДАХ



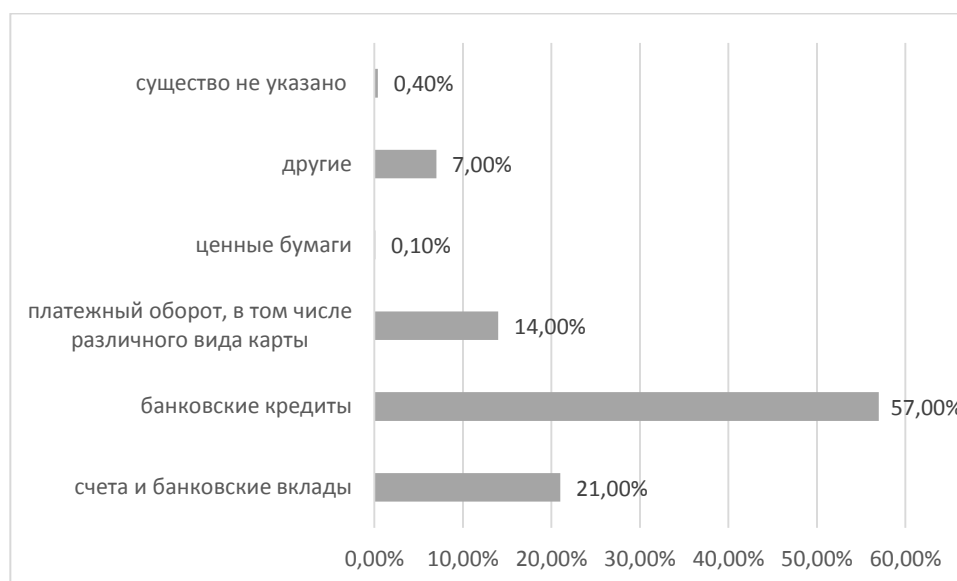
## КОЛИЧЕСТВО РЕШЕНИЙ, ВЫНЕСЕННЫХ В 2002 – 2016 ГОДАХ



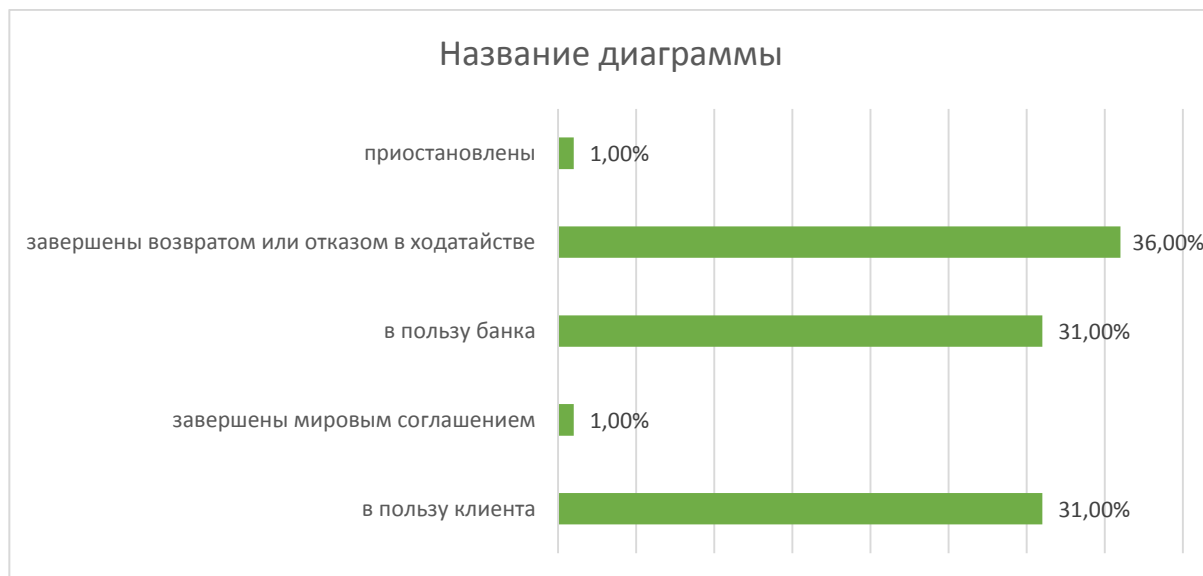
## СРЕДСТОИМОСТЬ ПРЕДМЕТА СПОРА В 2002 - 2016 ГОДАХ (PLN)



## РАССМОТРЕНИЕ ХОДАТАЙСТВ ПО СУЩЕСТВУ В 2016 ГОДУ



## РЕШЕНИЯ, ВЫНЕСЕННЫЕ В 2016 ГОДУ, ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ



### *Динамика показателей банковского сектора*

№ п/п	Наименование показателя	Ед. изм. (в нац. валюте)	01.01.17	01.08.17
1.	Количество действующих кредитных организаций (КО)		621 <sup>2</sup>	616 <sup>3</sup>
2.	Количество КО с иностранным участием		52	50
2.1	- в т.ч. со 100% долей иностранного капитала		-----	-----
3.	Количество филиалов действующих КО		11 258	10 750
4.	Собственные средства (капитал) КО	Млн. PLN	183 855	191 149
5.	Активы КО - всего	Млн. PLN	1 711 330	1 754 863
5.1	- ссудная задолженность - всего	Млн. PLN	1 011 779	1 034 109
5.1.1	- в т.ч. просроченная	Млн. PLN	70 961	70 654
5.2	- кредиты, предоставленные физическим лицам	Млн. PLN	660 415	666 494
5.3	- кредиты нефинансовым организациям	Млн. PLN	344 903	360 917
6.	Пассивы КО - всего	Млн. PLN	1 711 330	1 754 863
6.1	депозиты физических лиц	Млн. PLN	730 724	738 361
6.2	Привлеченные кредитными организациями ресурсы на межбанковском рынке	Млн. PLN	121 868	128 794
7.	Финансовый результат банковского сектора	Млн. PLN	13 940	8 088
8.	Минимальный размер капитала для действующих кредитных организаций	Euro	5 000 0000	5 000 0000
	Ставка рефинансирования (ключевая ставка) Национального Банка	%	1,50	1,50
Справочно:				
9.	Валовой внутренний продукт	Млд. PLN	1 790,2	-----
10.	Курс национальной валюты к доллару США	USD/PLN	4,21	3,62

<sup>2</sup> в т.ч. 36- банки, 558 - кооперативные банки, 27 - филиалы кредитных организаций (банков из других стран ЕС).

<sup>3</sup> в т.ч. 35- банки, 554 - кооперативные банки, 27 - филиалы кредитных организаций (банков из других стран ЕС).

## **Ассоциация Региональных банков России**

### **О деятельности института финансового омбудсмeна в Российской Федерации.**

Институт финансового омбудсмeна в России является общественной организацией. Он создан усилиями Ассоциации российских банков и в значительной мере ею финансируется. Несмотря на отсутствие каких бы то ни было административных рычагов Институт оказался достаточно эффективным: в среднем за семь лет своего существования он успешно (удовлетворительно для заявителя – гражданина и финансовой организации) разрешил каждый третий спор. Финансового омбудсмeна поддерживает Центральный банк РФ, что заметно помогает в работе.

Однако целый ряд обстоятельств все в большей мере затрудняют деятельность Института и, по-видимому, в обозримом будущем приведут к его закрытию.

В связи с экономическим кризисом и снижением доходов населения финансовые проблемы граждан становятся все более трудными, а финансовые организации все менее склонными принимать решения в пользу своих клиентов.

Характерный пример – это просьбы граждан о реструктуризации задолженности. Такого рода просьбы с самого начала деятельности омбудсмeна и по настоящее время занимают в потоке обращений первое место по частоте. В первые два – три года нашей работы за реструктуризацией обращались, за редким исключением, должники одного банка и нам относительно легко было договориться с кредитором. Объясняется это просто: значительная часть должников платит более или менее аккуратно, когда способны обслуживать кредит в полной мере, и вовсе перестают платить, когда не в состоянии полностью вносить ежемесячные платежи.

В последние три года договориться с кредиторами не удастся почти никогда. И в этом случае объяснение лежит на поверхности: практически исчезли заявители – должники одного кредитора. Как правило, о реструктуризации просит заемщик двух – трех банков, а в последнее время все чаще «на хвосте» у заявителя еще висит долг перед двумя – тремя микрофинансовыми организациями (МФО). Кредиторы не склонны доверять друг другу и не идут на согласованную реструктуризацию всех долгов гражданина, предлагаемую омбудсмeном, т.к. подозревают, что другие займодатели нарушат договоренность и ресурсы заемщика, высвобожденные в результате реструктуризации долга данным кредитором, перетекут в карманы других кредиторов, очевидно, конкурентов первого. Юридически значимой гарантии неукоснительному следованию предварительно согласованному алгоритму реструктуризации

финансовый омбудсмен, работающий на общественных началах, дать, естественно, не может. В результате, граждане сначала наращивают «хвост» из займов у МФО, которые берутся, чтобы произвести очередной платеж банку, а потом и вовсе прекращают обслуживание обязательств. Разумеется, потеря возможности решить наиболее часто возникающую проблему заявителей резко снижает эффективность работы омбудсмана. Однако главная беда, конечно, не в подрыве возможностей финансового омбудсмана, а в игнорировании социально значимого и опасного явления. Должников, которые не платят своим кредиторам три месяца или больше, в России почти восемь миллионов.

Теоретически с 01 октября 2015 года в РФ действует закон о банкротстве физических лиц, который должен был бы открывать гражданину выход из долговой ямы за счет судебных решений о реструктуризации долга или о продаже того имущества должника, которое разрешается продать. Однако практически закон не работает. По инициативе граждан в год банкротится немногим более тысячи человек. Следовательно, для того, чтобы юридически оформить банкротство всех тех, кто уже является банкротом содержательно, понадобится несколько тысяч лет.

Тревожность ситуации осознана законодателем. В России идет работа (и уже не первый год!) над упрощенной процедурой банкротства физических лиц, но она по-прежнему должна остаться судебной. Судебная процедура для должников с относительно небольшими долгами – абсурдна. Она может стоить больше долга. Именно такое положение в случае принятия упрощенной процедуры будет иметь место у нас. Дело в том, что подавляющая часть из восьми миллионов безнадежных должников – более семи миллионов – имеют долги менее 500 тыс. рублей, а большая часть из этих семи миллионов должны не более нескольких десятков тысяч рублей.

По-видимому, отчасти понимание этого тревожного абсурда, впрочем, очевидно, и многие другие причины привели к осознанию необходимости легитимизации финансового омбудсмана в России. Президент РФ несколько раз давал соответствующие поручения, которые ставились на контроль исполнения. Последнее поручение должно было быть исполнено до 01 февраля 2017 года.

Никакого официального объяснения систематическому невыполнению поручений Президента не существует. Высказываются предположения, что лоббируют неприятие закона некоторые банкиры, которые опасаются, что наделенный официальными полномочиями финансовый омбудсмен сможет сделать их бизнес более прозрачным и понятным для потребителей.

Нам не известно, соответствует ли это предположение действительности, но оно очень правдоподобно. В последние годы финансовые услуги населению в России стали чрезвычайно

непрозрачными. Так, например, реальная стоимость заимствований в банке для физического лица обычно превосходит официальную (которая у нас называется полной стоимостью кредита) в 1,5 – 2,5 раза. Происходит это за счет навязанных платных услуг. Так как среднестатистический заемщик не в состоянии пересчитать номинальную стоимость заимствования в реальную, то он не имеет возможности сравнить предложения разных кредиторов и выбрать более выгодное. Впрочем, умение пересчитывать стоимость кредита не обеспечило бы возможность выбора, т.к. банки нашли легальный способ обходить требование закона о предоставлении потенциальному заемщику пятидневного срока на изучение условий кредита, в течение которых их запрещено менять. Без возможности получить на некоторое время проекты кредитных договоров нескольких потенциальных кредиторов любые математические компетенции заемщика бесполезны.

Разумеется, легитимизированный финансовый омбудсмен не допустил бы этих и многих других (которые из экономии места мы не станем приводить) ущемлений прав граждан – потребителей финансовых услуг в России, и поэтому он для некоторых финансистов не очень желателен.

Если предположение о лоббизме истинно, то лоббисты ведут себя крайне жестоко. Нам известны случаи, когда безвыходность положения заемщика, порой попавшего в него, из-за болезни или потери работы, приводила к трагедии.

Пользуясь возможностью, приветствую заседание Международного Банковского Совета. Особенно приятно мне это сделать в связи с тем, что в повестке дня стоит чрезвычайно важная тема о деятельности института финансового омбудсмана в странах – участниках. Я уверен, что результаты обсуждения этого вопроса и впечатляющие успехи ряда стран – участниц заседания в деле защиты прав граждан - потребителей финансовых услуг помогут России преодолеть временные неудачи на этом пути.

## *Динамика показателей развития банковского сектора*

№ п/п	Наименование показателя	Ед. изм. (в нац. валюте)	01.01.17	на 01.09.17 или на последнюю доступную отчетную дату
1.	Количество действующих кредитных организаций (КО)		623	576
2.	Количество КО с иностранным участием		174	170*
2.1	- в т.ч. со 100% долей иностранного капитала		67	67*
3.	Количество филиалов действующих КО		1098	947
4.	Собственные средства (капитал) КО	млрд. руб.	9387,1	9 779,5 **
5.	Активы КО - всего	млрд. руб.	80063,3	82050,2
5.1	- ссудная задолженность - всего	млрд. руб.	55622,0	56115,1
5.1.1	- в т.ч. просроченная	млрд. руб.	2891,5	3059,6
5.2	-кредиты, предоставленные физическим лицам	млрд. руб.	10803,9	11490,4
5.3	- кредиты нефинансовым организациям	млрд. руб.	30134,7	25909,7
6.	Пассивы КО - всего	млрд. руб.	80063,3	82050,2
6.1	депозиты физических лиц	млрд. руб.	24200,3	24798,4
6.2	Привлеченные кредитными организациями ресурсы на межбанковском рынке	млрд. руб.	8559,1	8590,8
7.	Финансовый результат банковского сектора	млрд. руб.	929,7	997,1
8.	Минимальный размер капитала для действующих кредитных организаций	млн. руб.	300	300
9.	Ставка рефинансирования (ключевая ставка) Национального Банка	%	10,0	8.50%
	Справочно:			
10.	Валовой внутренний продукт	млрд. руб.	86043,6	41782***
11.	Курс национальной валюты к доллару США	руб/\$	59,90	58.02

\* - на 01.07

\*\* - на 01.08

• \*\*\*- на 01.07(1е полугодие)



# **Ассоциация Сербских банков**

## **Активность финансового омбудсмана на финансовом рынке**

Активность финансового омбудсмана на финансовом рынке Республики Сербия возложена на Народный (Национальный) банк Сербии. Законом о Народном Банке Сербии на банк возложено и осуществление деятельности по защите прав и интересов пользователей услуг, предоставляемых банками, страховыми обществами, лизингодателями в области финансового лизинга, общества по управлению добровольными пенсионными фондами, лицами которые предоставляют платежные услуги и эмитентами электронных денег в соответствии с законом.

Работы по защите интересов пользователей финансовых услуг осуществляет отдельное организационное подразделение – Центр защиты пользователей финансовых услуг, который создан 3 января 2007 года с целью рассматривания претензий и выполнения посреднических работ, чтобы содействовать разрешению споров, возникших между лицами, предоставляющими и получающими финансовые услуги, а также чтобы путем информирования и обучения помочь пользователям лучше понять суть финансовых услуг. Активности Центра защиты пользователей направлены на повышение прозрачности условий предоставления финансовых услуг. Целью этого является не только защита интересов пользователей финансовых услуг, а и сохранение и укрепление доверия к финансовой системе, т.е. развитие финансового рынка.

Активности по защите пользователей финансовых услуг определены Законом о защите пользователей финансовых услуг, который принят в 2011 году. В случае если пользователи финансовых услуг считают, что нарушены их права, проистекающие из отношений с банком, лизингодателем, страховым обществом или обществом, которое управляет добровольным пенсионным фондом или платежным институтом, то есть, если финансовое учреждение не соблюдает регламенты, общие условия осуществления деятельности или хороших деловых обычаев, которые распространяются на эти услуги, или не соблюдает обязательства, вытекающие из договора, пользователи должны в начале для урегулирования этой проблемы обратиться финансовому учреждению, включая и претензию в письменной форме. Подача письменной претензии в финансовое учреждение освобождается от уплаты государственной пошлины. В соответствии с Законом, срок подачи письменной претензии лицу, предоставляющему финансовые услуги, составляет три года с момента возникновения нарушения прав или юридического интереса. Лица, предоставляющие финансовые услуги обязаны вести учет всех претензий, и составлять квартальные отчеты об общем количестве претензий, поступивших в отчетном периоде, о количестве претензий по

видам финансовых услуг, об общем количестве претензий, урегулированных в течение отчетного периода, и о количестве претензий, урегулированных в пользу пользователей финансовых услуг.

В случае если пользователи финансовых услуг недовольны ответом на отправленную претензию, и если ответ не предоставлен в законом предусмотренные сроки, пользователи финансовых услуг могут в течение 15 дней со дня получения претензии обратиться к Народному (Национальному) Банку Сербии - Центру защиты пользователей финансовых услуг до начала судебного спора, в попытке урегулирования возникшей проблемы.

Пользователи финансовых услуг имеют в распоряжении две возможности: в письменной форме подать жалобу, или подать предложение о медиации (посредничестве). Законом также определен срок подачи жалобы - шесть месяцев со дня получения ответа финансового учреждения на письменную претензию клиентов. Подача письменной претензии или претензии Народному (Национальному) Банку Сербии, или предложения о медиации возможна, если клиент до этого обратился к финансовому учреждению и предоставил доказательство об этом (претензия, ответ финансового учреждения, возможные доказательства и др.). В случае если указанные условия выполнены, Народный (Национальный) Банк Сербии должен в течение трехмесячного срока в письменной форме уведомить клиента о содержании жалобы; этот срок в отдельных случаях может быть продлен, но не более чем на еще три месяца.

Если речь идет о процессе посредничества, т.е. медиации, нужно отметить, что процесс является добровольным, т.е. что необходимо обеспечить согласие обеих сторон, что этот процесс является конфиденциальным, и что речь идет о срочной процедуре. Кроме этого, необходимо отметить, что тяжущиеся стороны могут договориться о том, что процедура посредничества будет проводиться Народным (Национальным) банком Сербии, или другим органом, или лицом, уполномоченным выполнять работы по посредничеству. Проведение процедуры медиации Народным (Национальным) банком Сербии освобождается от уплаты государственной пошлины, причем возможные расходы, возникающие в ходе данной процедуры (расходы поездки, размещение и др.) несут тяжущиеся стороны. Процедура медиации выполняется сотрудниками Народного (Национального) Банка Сербии, которых посредниками назначил уполномоченный орган, т.е. которые имеют лицензию на выполнение работ посредника, и которые находятся в списке посредников. Процедура медиации может быть закончена соглашением, прекращением или отказом. В случае если посредничество закончилось прекращением или отказом, пользователь финансовых услуг может обжаловать работу конкретного финансового учреждения. Соглашение сторон, достигнутое в ходе процедуры посредничества посредством Народного (Национального) банка Сербии, оформляется в письменном виде и имеет силу исполнительного

документа. Оно подписывается тяжущимся сторонами и снабжается отметкой «подлежит исполнению» Народного (Национального) Банка Сербии. Такое соглашение не должно быть заверено у нотариуса или в суде. Изменениями и дополнениями Закона о защите пользователей финансовых услуг от 2014 года введена и возможность непосредственной подачи предложения о посредничестве о обязательной предварительной подаче жалобы, что до сих пор не было возможно.

Кроме активности по защите пользователей финансовых услуг, которая обеспечивается получением и разрешением жалоб, или процессом медиации, Народный (Национальный) Банк Сербии выполняет и многие другие активности, направленные на защиту и информирование пользователей финансовых услуг, к которым относятся, к примеру, создание контактного центра, организация трибун, консультаций и другие работы. Центр защиты пользователей финансовых услуг использует образовательные трибуны в качестве канала для коммуникации и информирования граждан на территории всей страны.

Центр защиты пользователей финансовых услуг публикует трехмесячный отчет о своей работе и о количестве и структуре жалоб на работу финансовых учреждений.

В соответствии с отчетом за первый квартал 2017 года, существует следующее количество жалоб, преждевременного обжалования, вопросов и предложений о посредничестве (по лицам, предоставляющим финансовые услуги):

	Жалобы	Преждевременное обжалование	Вопросы	Предложения о посредничестве	Всего	в процентах
Банки	196	132	259	34	621	62,73%
Страхование	248	31	12	56	347	35,09%
Лизинг	0	0	0	0	0	-
Пенсионные фонды	0	0	2	0	2	0,20%
Платежные институты	0	0	1	0	1	0,10%
Прочие	0	0	19	0	19	1,92%
Всего	444	163	293	90	990	100%

И так, Центру защиты пользователей финансовых услуг в период январь-март 2017 года поданы 44 претензии на работу финансовых учреждений. Это примерно на 15% меньше, чем в том же периоде предыдущего года. Основная часть претензий касалась сектора страхования - 56%, и работы банков - 44%. Из общего количества претензий и жалоб на работу всех финансовых учреждений, 93% случаев, т.е. 412 дел доведено до конца. Из этого количества 78 дел, т.е. 19% случаев касалось обоснованных жалоб и претензий. Если речь идет о процессах посредничества или медиации, в данном отчетном периоде имелось 90 предложений о медиации, из которых финансовые учреждения приняли 20, что указывает на тот факт, что

вопреки тому, что процесс медиации является добровольным и бесплатным для обеих сторон, до сих пор остаются недостаточно невоспользованными преимущества этого вида урегулирования спорных отношений, хотя они являются более быстрыми, дешевыми и эффективными, чем судебные споры.

### *Динамика показателей развития банковского сектора*

№ п/п	Наименование показателя	Ед. изм. (в нац. валюте)	31.12.16.	30.06.17.
1.	Количество действующих кредитных организаций (КО)	число	30	31
2.	Количество КО с иностранным участием	число	24	22
2.1	- в т.ч. со 100% долей иностранного капитала	число	20	19
3.	Количество филиалов действующих КО	млн.евро	1.730	1.716
4.	Собственные средства (капитал) КО	млн.евро	5.137	5.406
5.	Активы КО - всего	млн.евро	26.289	26.636
5.1	- ссудная задолженность - всего	млн.евро	16.417	16.607
5.1.1	- в т.ч. просроченная	млн.евро	2.664	2.546
5.2	-кредиты, предоставленные физическим лицам	млн.евро	6.793	7.310
5.3	- кредиты нефинансовым организациям	млн.евро	9.125	9.121
6.	Пассивы КО - всего	млн.евро	26.289	26.636
6.1	депозиты физических лиц	млн.евро	10.189	10.385
6.2	Привлеченные кредитными организациями ресурсы на межбанковском рынке	млн.евро	-	-
7.	Финансовый результат банковского сектора	млн.евро	172	283
8.	Минимальный размер капитала для действующих кредитных организаций	млн.евро	10	10
9.	Ставка рефинансирования (ключевая ставка) Национального Банка	млн.евро	-	-
	Справочно:			
10.	Валовой внутренний продукт		33.491	34.044
11.	Курс национальной валюты к доллару США	млн.евро средний на ден	121,6261	123,4723

## Ассоциация банков Узбекистана

### *Динамика показателей развития банковского сектора*

№ п/п	Наименование показателя	Ед. изм. (в нац. валюте)	01.01.17	на 01.09.17 или на последнюю доступную отчетную дату
1.	Количество действующих кредитных организаций (КО – коммерческие банки)	шт.	27	28
2.	Количество КО с иностранным участием	шт.	5	5
2.1	- в т.ч. со 100% долей иностранного капитала	шт.	1	1
3.	Количество филиалов действующих КО	шт.	881	880
4.	Собственные средства (капитал) КО			
5.	Активы КО - всего	млн. сум	84.234.860	103.346.756
5.1	- ссудная задолженность - всего			
5.1.1	- в т.ч. просроченная			
5.2	-кредиты, предоставленные физическим лицам			
5.3	- кредиты нефинансовым организациям			
6.	Пассивы КО - всего	млн. сум	84.234.860	103.346.756
6.1	депозиты физических лиц	млн. сум	10.524.039	10.991.368
6.2	Привлеченные кредитными организациями ресурсы на межбанковском рынке			
7.	Финансовый результат банковского сектора			
8.	Минимальный размер капитала для действующих кредитных организаций	ЧАКБ, КБ, ИКБ	15 млн. евро	15 млн. евро
9.	Ставка рефинансирования (ключевая ставка) Национального Банка	%	9	14
	Справочно:			
10.	Валовой внутренний продукт			
11.	Курс национальной валюты к доллару США	сум		

# Независимая Ассоциация банков Украины

## *Динамика показателей развития банковского сектора*

№ п/п	Наименование показателя	Ед. изм. (в нац. валюте)	01.01.17	на 01.09.17 или на последнюю доступную отчетную дату
1.	Количество действующих кредитных организаций (КО)	шт.	96	88
2.	Количество КО с иностранным участием	шт.	38	38
2.1	- в т.ч. со 100% долей иностранного капитала	шт.	17	17
3.	Количество филиалов действующих КО	шт.	10 316	9 844*
4.	Собственные средства (капитал) КО	млн. грн.	123 784	167 654
5.	Активы КО - всего	млн. грн.	1 256 299	1 250 978
5.1	- ссудная задолженность - всего	млн. грн.	1 005 923	974 205
5.1.1	- в т.ч. просроченная (неработающие кредиты)	млн. грн.	444 667**	582 249
5.2	-кредиты, предоставленные физическим лицам	млн. грн.	157 385	155 751
5.3	- кредиты нефинансовым организациям	млн. грн.	847 092	817 383
6.	Пассивы КО - всего	млн. грн.	1 256 299	1 250 978
6.1	депозиты физических лиц	млн. грн.	437 152	435 743
6.2	Привлеченные кредитными организациями ресурсы на межбанковском рынке	млн. грн.	73 938	47 189
7.	Финансовый результат банковского сектора	млн. грн.	-159 388	3 429
8.	Минимальный размер капитала для действующих кредитных организаций	млн. грн.	120	200
9.	Ставка рефинансирования (ключевая ставка) Национального Банка	%	14,00	12,50
	Справочно:			
10.	Валовой внутренний продукт	млн. грн.	2 383 182	-
11.	Курс национальной валюты к доллару США		27,19	25,69

\* на 01.07.2017 \*\* на 01.02.2017

## Ассоциация Черногорских банков

### *Динамика показателей развития банковского сектора*

№ п/п	Наименование показателя	Ед. изм. (в нац. валюте)	01.01.17	на 01.08.17 или на последнюю доступную отчетную дату
1.	Количество действующих кредитных организаций (КО)	15	15	15
2.	Количество КО с иностранным участием*	31.03.2016 14	30.06.2017 14	31.03.2016 14
2.1	- в т.ч. со 100% долей иностранного капитала	31.03.2016 6	30.06.2017 6	31.03.2016 6
3.	Количество филиалов действующих КО*	31.03.2017 112	30.06.2016 113	31.03.2017 112
4.	Собственные средства (капитал) КО	493.145	517.166	493.145
5.	Активы КО - всего	3.767.425	4.071.235	3.767.425
5.1	- ссудная задолженность - всего	2.416.511	2.681.899	2.416.511
5.1.1	- в т.ч. просроченная			
5.2	-кредиты, предоставленные физическим лицам	1.022.445	1.089.518	1.022.445
5.3	- кредиты нефинансовым организациям	1.025.939	1.004.146	1.025.939
6.	Пассивы КО - всего	3.767.425	4.071.235	3.767.425
6.1	депозиты физических лиц	1.533.661	1.604.739	1.533.661
6.2	Привлеченные кредитными организациями ресурсы на межбанковском рынке	N/A	N/A	N/A
7.	Финансовый результат банковского сектора	5.669	25.240	5.669
8.	Минимальный размер капитала для действующих кредитных организаций	5.000	5.000	5.000
9.	Ставка рефинансирования (ключевая ставка) Национального Банка			
	Справочно:	31.03.2016 747.537		31.03.2016 747.537
10.	Валовой внутренний продукт	31.01.2017 1.06300	31.08.2017 1.19160	31.01.2017 1.06300
11.	Курс национальной валюты к доллару США	15	15	15

\*Podatak raspoloživ kvartalno. Još uvijek nisu dostupni podaci za Q3 2017.god.

\* We still have no information for Q3 2017

\*\* Podatak raspoloživ kvartalno. Još uvijek nije dostupan podatak za Q2 2017.god. (Izvor- Monstat)

\*\* We still have no information for Q2 2017

\*\*\* Referentni devizni kurs (Vrijednost jednog eura izražena u valuti USD).