

# Создание института финансового омбудсмена в России

Заседание Комиссии АЮР по финансовому рынку и деятельности кредитных организаций

8 июня 2010

# Создание института финансового омбудсмена в России

- Настоящий документ разработан на основе «Концептуальных предложений по созданию бюро финансового омбудсмена в Российской Федерации (Проект «три на три»)», разработанного Ассоциацией региональных банков России (Ассоциация «Россия»)
- Сущность проекта «три на три»
  - Три участника создания бюро финансового омбудсмена: (1) Ассоциация «Россия», (2) Международная Конфедерация Обществ потребителей (КонФОП), (3) Ассоциация юристов России
  - Три этапа реализации проекта: (1) подготовка, (2) запуск, (3) развитие бюро финансового омбудсмена.
  - Три элемента договорной основы бюро: (1) Кодекс ответственного потребительского кредитования, (2) Соглашение кредитной организации с бюро финансового омбудсмена о присоединении к схеме внесудебного разрешения споров, (3) Положение о порядке деятельности бюро
- Цель настоящего документа – определить подход к реализации проекта по созданию в России бюро финансового омбудсмена

# Ключевые практические аспекты создания бюро финансового омбудсмена

- **Формирование пула участников**
  - постепенное увеличение количества участников
- **Охват основных сегментов финансового рынка**
  - от потребительского кредитования к расширению спектра (другие кредиты → другие банковские продукты → страхование → продукты фондового рынка)
- **Информирование заинтересованных сторон**
  - потребители, банки, регуляторы.
- **Обеспечение согласования интересов**
- **Организационная модель**
  - корпоративное управление, организационная структура, региональное представительство, персонал, бизнес-процессы и регламенты, ИТ
- **Финансовые аспекты**
  - первоначальные инвестиции, взносы участников, смета расходов, доходы и самоокупаемость

# Подход к реализации проекта по созданию в России института финансового омбудсмана



# Этап 1. Подготовка создания Бюро (1 из 2) 2010-2011 гг.

Анализ международного опыта	Концепция и правовые основы деятельности	Формирование пула участников	Операционная модель	Финансовая модель
Анализ лучших практик: юридические аспекты	Концепция создания и деятельности Бюро	Составление списка кредитных организаций, привлекаемых к учреждению Бюро	Определение организационной структуры и штатного расписания Бюро	Определение инвестиций в создание Бюро
Анализ лучших практик: корпоративное управление	Ключевые элементы нормативно-правой основы Бюро	Согласование инициативы по созданию Бюро (Президент, ГД, Правительство, ЦБ, судебные органы)	Функции подразделений, должностные обязанности, система оценки персонала Бюро	Определение потребностей Бюро в текущем финансировании
Анализ лучших практик: структура и персонал	Определение юридической формы Бюро	Переговоры с кредитными организациями по учреждению Бюро	Бизнес-процессы Бюро: детальные схемы и регламенты деятельности	Определение стоимости услуг Бюро
Анализ лучших практик: бизнес-процессы	Проект Кодекса ответственной банковской деятельности (потреб. кредитование)	Определение списка учредителей Бюро	Информационные технологии Бюро	Составление прогнозного бюджета Бюро
Анализ лучших практик: ИТ	Проект Соглашения кредитной организации с Бюро	Согласование учредительных документов с учредителями Бюро	Порядок взаимодействия банками, потребителями, регулирующими органами, судебной системой и др.	
Анализ лучших практик: бюджет и финансирование	Проект Положения о порядке деятельности Бюро по внесудебному разрешению споров		Региональная структура Бюро	

## Этап 1. Подготовка создания Бюро (2 из 2) 2010-2011 гг.

Детальный план создания Бюро	Учреждение Бюро	Обеспечение финансирования	Формирование аппарата Бюро	Обеспечение деятельности Бюро
Детальный план создания Бюро и первых лет его деятельности	Подписание учредительных документов	Определение источников финансирования Бюро (взносы учредителей, спонсоры, др.)	Подбор и назначение ключевых руководителей Бюро	Поиск и аренда офиса Бюро
План «первого дня» - мероприятий, которые должны быть реализованы к началу деятельности Бюро	Формирование корпоративных органов управления	Переговоры со спонсорами	Поиск и подбор сотрудников Бюро	Закупка и установка офисного оборудования
План внешнего информирования	Назначение руководителя Бюро	Формирование уставного капитала	Тренинги для сотрудников Бюро по основным аспектам его деятельности	Формирование ИТ инфраструктуры
Детальный бюджет внешнего информирования	Регистрация Бюро как юридического лица			Заключение договоров на обслуживание (коммуникации, маркетинг, ИТ, перевозки, др.)
				Организация информирования

*Цветом выделены задачи, которые могут быть выполнены ПрайсвогтерхаусКуперс*

## Этап 2. Запуск Бюро 2011-2012 гг.

Анализ итогов работы по спорам в области потребительского кредитования	Подготовка к работе по другим банковским продуктам	Анализ и рекомендации по первым результатам работы	Корректировка правовых основ деятельности, операционной и финансовой моделей	Расширение пула участников
Начало деятельности Бюро, рассмотрение споров в области потребительского кредитования	Корректировка Детального плана создания Бюро в части начала работы по другим банковским продуктам (при необходимости)	Анализ опыта рассмотрения споров в области потреб. кредитования в течение первых месяцев работы	Совершенствование правовых основ деятельности	Составление стандартного пакета документов для новых участников
Анализ итогов работы в области потребительского кредитования. выводы и рекомендации	Подготовка необходимой нормативной документации для работы с другими банковскими продуктами	Выводы и рекомендации по совершенствованию правовых основ деятельности	Совершенствование операционной модели	Определение списка новых потенциальных участников
	Согласование сроков и порядка запуска других банковских продуктов с партнерскими кредитными организациями	Анализ функционирования операционной модели (структуры, процессов, персонала, ИТ) в течение первых месяцев работы	Анализ и корректировка финансовых планов (включая стоимость услуг)	Переговоры с потенциальными участниками
	Проведение тренингов для персонала по технологиям работы с другими банковскими продуктами	Выводы и рекомендации по совершенствованию операционной модели	Проведение тренингов для персонала	Присоединение новых участников к Бюро
	Информирование о запуске других банковских продуктов		Внешнее информирование об изменениях в правовых основах и операционной модели	Информирование о расширении состава участников Бюро

*Цветом выделены задачи, которые могут быть выполнены ПрайсвогтерхаусКуперс*

## Этап 2. Развитие Бюро 2012-2013 гг.

Включение в рамки деятельности Бюро всех ключевых банковских продуктов и услуг	Расширение пула участников	Завершение формирования полноценной операционной модели Бюро	Обеспечение самоокупаемости Бюро
Корректировка Детального плана создания Бюро в части расширения списка банковских продуктов (при необходимости)	Составление стандартного пакета документов для новых участников	Совершенствование правовых основ деятельности	Регулярный анализ финансовых результатов деятельности Бюро
Подготовка необходимой нормативной документа-ции для работы с ранее не охваченными банковскими продуктами	Определение списка новых потенциальных участников	Совершенствование операционной модели	Корректировка финансовых планов
Согласование сроков и порядка запуска этих банковских продуктов с партнерскими кредитными организациями	Переговоры с потенциальными участниками	Проведение тренингов для персонала	Корректировка стоимости услуг Бюро, текущих и капитальных затрат Бюро
Проведение тренингов для персонала по технологиям работы с этими банковскими продуктами	Присоединение новых участников к Бюро	Внешнее информирование об изменениях в правовых основах и операционной модели (при необходимости)	Поддержание финансирования со стороны участников и спонсоров.
Информирование о запуске этих банковских продуктов	Информирование о расширении состава участников Бюро		Выход на самоокупаемость

*Цветом выделены задачи, которые могут быть выполнены ПрайсвотерхаусКуперс*



Сергей Костриков

Партнер,  
Консалтинговые услуги  
финансовым институтам  
[sergei.kostrikov@ru.pwc.com](mailto:sergei.kostrikov@ru.pwc.com)

Максим Кандыба

Директор,  
Юридические услуги  
[maxim.kandyba@ru.pwc.com](mailto:maxim.kandyba@ru.pwc.com)

© 2010 PricewaterhouseCoopers. All rights reserved. "PricewaterhouseCoopers" refers to the network of member firms of PricewaterhouseCoopers International Limited, each of which is a separate and independent legal entity. \*connectedthinking is a trademark of PricewaterhouseCoopers LLP (US).



PRICEWATERHOUSECOOPERS 