

МЕДИАЦИЯ В БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

А.С. Булай

Академия управления при Президенте Республики Беларусь, г. Минск

Споры в области финансов довольно распространены. Они могут возникнуть в процессе осуществления деятельности как банков, страховых компаний, инвестиционных фондов, брокеров, лизинговых организаций, так и других участников рынка.

Для компаний, занимающихся финансовой деятельностью, очень важна их репутация перед партнерами и клиентами. Установление положительного имиджа требует времени, а его восстановление является крайне сложным. Утрата доверия и приобретение негативной репутации могут причинить серьезный ущерб, включая финансовый. Поэтому медиация, как внесудебный метод урегулирования конфликтов на конфиденциальной основе, является оптимальным способом разрешения споров в сфере финансов. Обращаясь за помощью к нейтральному посреднику - медиатору, стороны могут достичь компромисса, найти решение конфликта, которое устроит их обеих, и таким образом уменьшить ущерб репутации, а возможно, и избежать его полностью.

Значение использования медиации для банков и банковской системы возрастает по той причине, что медиация может существенно помочь в применении известного принципа: "большие деньги не любят шума". Этот принцип отражает банковскую сущность. Например, в Банковском кодексе Республики Беларусь (далее – БК) данный принцип отражен в конкретных правовых нормах:

«...банк обязан принимать необходимые меры по исключению конфликта интересов и условий его возникновения, возможности совершения преступлений и иных противоправных действий при осуществлении своей деятельности ... Совет директоров (наблюдательный совет) банка обеспечивает организацию корпоративного управления банком, системы управления рисками и системы внутреннего контроля, исключение конфликта интересов в деятельности банка и условий его возникновения» (ст. 109). То есть БК прямо указывает на наличие конфликтов в банковской деятельности и называет тех лиц, которые обязаны их предотвращать.

В других странах законодательство устанавливает различные методы внесудебного урегулирования конфликтов, возникающих в финансовой системе.

Например, в Республике Армения с 2008 года действует Закон «О примирителе финансовой системы». В соответствии с целями, сформулированными в этом Законе, он направлен на защиту прав и интересов потребителей в сфере финансов, обеспечение быстрого, эффективного и безвозмездного рассмотрения их жалоб, а также укрепления доверия общества к финансовой системе и расширения финансового посредничества. Он регулирует порядок рассмотрения требований, предъявляемых клиентами к финансовым организациям, их правовой статус, а также деятельность примирителя

финансовой системы, порядок и условия создания его офиса и другие правовые отношения, которые связаны с защитой интересов потребителей.

В Российской Федерации существует Общественный примиритель на финансовом рынке (Финансовый омбудсмен). К компетенции Финансового омбудсмена отнесено разрешение гражданско-правовых споров, заявителем в которых является физическое лицо – клиент финансовой организации. В том числе споров, возникающих: в связи с заключением, изменением, исполнением или прекращением договоров, заключенных с финансовыми организациями и не связанных с осуществлением физическим лицом предпринимательской деятельности, а также жалоб, возникающих вследствие или в связи с деятельностью финансовых организаций, если возможность обращения к Финансовому омбудсмену предусмотрена в письменных декларациях (заявлениях) сторон спора.

При возникновении споров в финансовой сфере сторонам важно не только решить конфликт, но и сделать это в наиболее короткий срок. В отличие от судебных процессов, медиация занимает намного меньше времени и представляет собой более гибкий подход к разрешению споров. Она позволяет решать споры как путем проведения совместных встреч, так и путем проведения так называемой челночной медиации, при которой медиатор работает с каждой стороной отдельно и передает всю необходимую информацию для разрешения спора от одной стороны к другой. Медиаторы могут участвовать в урегулировании конфликта досудебного разбирательства, параллельно ему или после вынесения судебного решения. Это особенно актуально для компаний с сложной организационной структурой или специфическими правилами работы с клиентами. Результаты медиации могут быть зафиксированы письменно и включены в соглашения, подтверждаемые судом.

Таким образом, медиация и иные альтернативные судебному рассмотрению банковских споров способы используются в мире достаточно широко и эффективно. Медиаторы посредством медиации помогают компаниям наладить диалог, урегулировать конфликт и прийти к примирению, избежать огласки, сохранить репутацию и не потерять доверие своих партнеров и клиентов.