

форме направляют сторонам. При согласии сторон с предложениями коллективный трудовой спор прекращается.

Таким образом, работа примирительной комиссии является приоритетным направлением и первоначальным этапом на пути разрешения коллективных трудовых споров.

Литература

1. Юрист. — 2009. — № 8. — С. 103—105
2. Трудовой кодекс Республики Беларусь: Кодекс Респ. Беларусь, 26 июля 1999 г., № 296-З; с изм. и доп.: текст Кодекса по состоянию на 2 апр. 2009 г. — Минск: Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь, 2009. — 239 с.

*Ю.А. Хватик, аспирант
БГЭУ (Минск)*

БАНКОВСКАЯ МЕДИАЦИЯ: ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

В Великобритании (во все большей степени — в странах континентальной Европы) использование медиации для урегулирования коммерческих споров становится одним из широко признанных инструментов эффективного ведения бизнеса.

Популярность медиации обусловливается быстротой процедуры, экономией расходов, гибкостью и контролем результатов, а также обеспечением баланса интересов и юридических обязанностей.

Банковский бизнес ориентирован прежде всего на удовлетворение финансовых потребностей клиентов, имеет договорную и взаимовыгодную основу.

Как показывает опыт, более 2/3 конфликтов между банком и клиентом является следствием неверных коммерческих решений, технических ошибок сотрудников банков или невысокого уровня сервиса. Во многих случаях были упущены возможности достичь приемлемого коммерческого урегулирования до того, как спор достиг высокого уровня напряженности. Зачастую детальный анализ претензий клиента на самом раннем этапе мог бы предотвратить возникшие в последствие проблемы, а также были проигнорированы сигналы о том, что клиент оказался психически неуравновешенным или мог неадекватно реагировать на происходящее.

За рубежом с указанными проблемами борются уделяя значительное внимание обучению персонала, совершенствуя технологии работы и повышая как уровень культуры сотрудников банков, так и уровень финансовой культуры клиентов, а также создавая в банках департаменты по работе с жалобами, где работает специально обученный персонал, умеющий ориентироваться в конфликтных ситуациях.

Общеизвестно, что судебные споры могут отрицательно отражаться на репутации любой компании, и банковский бизнес не является исключением. Очевидно, что наилучший способ избежать как судебных расходов, так и негативного влияния на репутацию в глазах клиентов — это не допускать их возникновения. Именно осознание этих фактов заставило ведущие европейские банки стать регулярными пользователями и сторонниками медиации. Ведь, например в Великобритании, медиация уже является испытанной и пользующейся доверием процедурой, признаваемой судами и используемой юридическими фирмами для снижения затрат на урегулирование конфликтов.

Мониторинг деятельности нескольких белорусских банков по работе с клиентами демонстрирует увеличение количества обращений с жалобами на действия сотрудников банка, на положения договоров, используемых в банковской деятельности. По нашему мнению, большинство указанных обращений связано с невысоким уровнем финансовой грамотности граждан. Количество споров между банками и корпоративными клиентами также растет. При этом велика конкуренция между банками за наиболее крупных и платежеспособных клиентов. Все это, по нашему мнению, говорит о необходимости развития банковской медиации как эффективного и экономичного способа урегулирования банковских споров.

Следует отметить, что банковская сфера деятельности, банковское законодательство характеризуются многими отличительными чертами и требуют большого количества специальных знаний. Поэтому необходимы специализация медиаторов, их дополнительное обучение для эффективной работы по урегулированию банковских споров в Республике Беларусь.

Считаем, что в процессе банковской медиации не могут быть рассмотрены споры о мошеннических операциях, выманивании кредитов и иные. Для того чтобы стороны обращались к услугам банковского медиатора для физических лиц, его услуги должны оплачиваться второй стороной (банком), а для юридических лиц стоимость процедуры медиации должна быть ниже, чем при обращении в судебные органы.

В настоящее время законодательно не предусмотрено рассмотрение споров с участием банков в органах примирения, посредничества как отдельной категории споров. Как при других видах споров спор между банком и клиентом часто носит деструктивный характер. Стороны, вовлеченные в конфликтную ситуацию, находят выход только прибегнув к помощи суда, но зачастую для сторон банковского спора важны эффективные и малозатратные методы урегулирования спора, например медиация.

□□□□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□□□□□.
□□□□□□□□□□.
□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□
□□□□□□□□□□. □□□□□□□□□□.