

Секция «Юриспруденция»

Некоторые аспекты применения института медиации в банковской сфере

Дерновая Елена Олеговна

Студент

Северо-Кавказский федеральный университет, Юридический институт,

Ставрополь, Россия

E-mail: Helen-sun1@yandex.ru

Сегодня в условиях развивающейся экономики все большее значение приобретает создание оптимальной модели взаимодействия внутри банковской сферы. При сформировавшейся политике банков в сфере экономической деятельности, вопросы разрешения конфликтов и общения с клиентами в проблемных ситуациях еще не достаточно разработаны. И здесь очевидной становится необходимость привлечения института медиации к разработке действенных мер по разрешению споров.

Медиацию можно определить как альтернативную форму разрешения конфликта с участием третьей нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны - медиатора, который помогает восстановить, а затем укрепить прямые связи между конфликтующими сторонами с целью выработки конфликтующими определенного соглашения по спору [1].

Клиент при возникновении спора с банком с очевидной вероятностью сразу обращается в суд. Это вызвано недоверием к банку, его бескомпромиссностью в переговорах и отсутствием достаточных правовых знаний для отстаивания своей позиции перед юристами банка. Банки для защиты своих интересов и средств часто прибегают к неоправданным реакционным мерам, например, к внесению клиента в черные списки должников и неплательщиков по кредитам. Все это ставит отношения «банк-клиент» в очень жесткие рамки, в отличие от Запада, где культура взаимодействия с банковскими структурами изначально ориентируется на долгосрочную перспективу.

Среди вариантов применения медиации, специалисты выделяют внутреннюю и внешнюю. При внутренней медиации предполагается создание специального отдела в банке, где будут работать профессиональные медиаторы, специализирующиеся на решении конфликтов с клиентами по правилам медиации. Это позволит решать споры внутри банка и, соответственно, явным преимуществом будет сохранение репутации банка. Содержание штата сотрудников данного отдела не перекроет тех расходов, которые несет банк при регулярных тяжбах в судах, где одни судебные издержки, в виде государственных пошлин и оплаты работы юристов, воздействуют на бюджет банка. Если у клиента есть возможность без лишних материальных и моральных затрат решить свою проблему, то очевидно, что и репутация банка, и количество его клиентов будут в плюсе.

Важной проблемой является независимость медиатора в своей работе, так как это является необходимым требованием к нему со стороны законодателя. Сможет ли такой медиатор, являющийся материально зависимым от своего работодателя – банка, быть абсолютно беспристрастным? В определенной степени этой ситуации можно избежать, если наряду с *in house* (внутренними) медиаторами создать службы медиации при банковских объединениях, например в Ассоциации региональных банков, играющих роль независимых внешних служб медиации [2]. И здесь, с одной стороны, будет возможность создания независимой оценки ситуации, но, с другой стороны, есть угроза

увеличения затрат, как временных, так и материальных при приглашении постороннего медиатора. Но в связи с этим, более важной проблемой, является проблема профессионализма медиатора. Ведь если медиатор будет обладать всеми качествами, которые требует законодатель, и сможет правильно провести процедуру решения конфликта, то в целом не столь важным будет вопрос: работник банка выступает в роли медиатора или независимый специалист. Медиатор не должен оценивать доводы сторон, взвешивать аргументы и принимать окончательное решение. Это прерогатива судов. Медиатор должен помочь спорящим сторонам прийти к пониманию природы конфликта, выработать ряд вариантов для решения его, подвести стороны к взаимным уступкам и возможности компромиссного выхода из ситуации. Именно эмоциональный аспект очень важен в работе медиатора, в особенности в банковской сфере, где стороны фактически не являются равными. Результат переговоров должен быть основан на взаимном согласии сторон. И здесь проявляется большое отличие от судебного процесса, поскольку суд принимает решение в рамках исковых требований, его решения однозначны, в то время как процедура медиации не ставит рамок для исхода дела, а рассчитывает на гибкость позиций сторон.

К тому же, при применении медиации сроки рассмотрения конфликта уменьшатся, поскольку удастся избежать бюрократизма и формальных процедур, которыми характеризуется судебный процесс. Неформальный характер самой процедуры позволит сделать общение клиента с банком более удобными при динамичном характере сегодняшней жизни. Доверие клиента к банку будет совершенно иным, если будет уверенность в возможности диалога с банком. Для судов подобный механизм защиты прав потребителей, в частности, может стать спасительным на пути оптимизации и уменьшения нагрузки в работе суда, и в том числе к сохранению бюджетных средств на финансовое обеспечение судебной власти.

Что касается, опыта зарубежных стран, то он является показательным, поскольку в целом развитие медиации там находится уже далеко не на стадии становления, а применение этих процедур в банковском секторе занимает значительную долю всех урегулируемых медиаторами конфликтов. Опыт США и Великобритании показывает, что большинство возникающих споров решается на стадии досудебного урегулирования именно благодаря медиаторам. И для них это является обязательной стадией, например, в отношении споров по ипотечным кредитам.

Наша же страна еще находится на стадии становления такого института, и хоть закон, регулирующий процедуру медиации уже принят, нельзя говорить, что регулирование этой сферы исчерпано. Для банковского сектора необходимо выработать четкие правила как для самих согласительных процедур, так и для стадии исполнения принятого сторонами решения. Поскольку, в отличие от гарантий принудительного исполнения судебных решений, здесь действует заключенный сторонами договор. Также следует обратить внимание на профессиональные кадры медиаторов, на необходимость специальной подготовки лиц, которые будут разрешать конфликты именно в сфере банков. Создание профессиональных сообществ медиаторов будет служить решению этой проблемы, если удастся создать базу не только для обучения, но и для взаимодействия специалистов, для необходимого обмена опытом.

Безусловно, важное значение будет иметь государственная поддержка, а именно, рассмотрение вопросов развития института медиации в рамках государственной поли-

тики в сфере банковской деятельности. Ведь медиация в банковской сфере является важным инструментом на пути развития стабильности всей российской экономики. И хочется верить, что на сегодняшний день, станет возможным построить отношения между сторонами в банковской сфере на совершенно иной, доверительной платформе, с учетом тех принципов и преимуществ, которыми обладает медиация.

Литература

1. Погодин В. Медиация как способ урегулирования конфликтов // Финансовая газета. 2011. N 15. С. 11.
2. Шамликашвили Ц.А. Использование медиации для разрешения споров в банковской сфере // Банковское право. 2011. N 1. С. 20.