

Конфликт и способы его преодоления

Отношения граждан и банков становятся все более разнообразными. Различные схемы кредитования, размещение денег на вкладах, ПИФы, участие в пенсионных схемах, страхование (в рамках предоставления кредитных продуктов), различные бонусные программы – все это часто порождает споры. «Конечно, при решении дилеммы "связываться или не связываться" необходимо оценить "стоимость" вопроса и возможные последствия конфликта. Бояться конфликта с банком не стоит. Какой бы сильной ни была команда юридического отдела банка, если ваши обязательства перед кредитной организацией выполнены, она вам должна. Ситуации бывают разные, но не стоит терпеть, когда эти неприятности уже приносят вам финансовые издержки. Жаловаться на банк не бессмысленно, а как раз наоборот. Количество недовольных клиентов растет, и уже многие службы заинтересованы в наказании недобросовестных кредитных учреждений. **Так что запасаемся информацией, подтверждающими документами, терпением и начинаем жаловаться. Куда?**

1. Книга жалоб и предложений

В каждом отделении банка должна быть такая книга, причем она должна быть размещена так, чтобы клиент мог взять ее самостоятельно. Если книги в обозрении нет, требуйте ее предоставить, и смело пишите в ней все претензии. Не забудьте оставить свои контактные данные для обратной связи. По идее, после внутреннего решения проблемы, представители банка должны с вами связаться и сообщить о результатах.

2. «Горячая» линия банка, интернет-сайт

Практически у всех банков есть такая сервисная служба. Телефонный номер такой службы находится в отделении банка, на обратной стороне кредитной карточки и в других видимых местах. Звоните и оставляйте жалобу, и свои контактные данные. Схема та же. На интернет-сайте банка найдите форму обратной связи и изложите все обиды, предоставив максимально четкую и конкретную информацию.

3. Обращение к руководству

Этот способ эффективен, если вас не устраивает поведение или компетентность персонала, либо у вас есть претензии по поводу работы отделения в целом. Начинать нужно с руководителя отделения, в котором вы обслуживаетесь. Если же результат вас не удовлетворил, обращайтесь в головной офис банка. Запишитесь на прием, отправьте электронное письмо с изложением ситуации. Если не нашли понимания у руководства – тогда следующий шаг.

4. Центральный банк РФ

Он регулирует и контролирует работу всех банков, поэтому обращение в его подразделение будет уместным. Свою жалобу также можно написать на сайте Центробанка в интернет-приемной.

5. Финансовый омбудсмен

Омбудсмен – лицо, выступающее в качестве примирителя. Он бесплатно консультирует обратившихся граждан для решения конфликта во внесудебном порядке. Задача финансового омбудсмена – помогать физическим лицам в конфликтных ситуациях с финансовыми структурами. Возможно, ваша проблема будет не глобальной, и получится достичь обоюдного согласия в ее решении.

6. Государственные контролирующие органы

Если же проблема действительно серьезная, и нет никакой возможности найти общий язык с банковскими сотрудниками, обращайтесь в контролирующие органы. Например, существует Комитет по кредитным организациям и финансовым рынкам Госдумы РФ, куда можно обратиться с жалобой. На сайте Роспотребнадзора можно оставить жалобу в электронном виде. Федеральная антимонопольная служба также принимает заявления от физических лиц. Во все эти службы нужно обращаться хорошо подготовленными, со всеми документами и четкой информацией.

7. Судебные органы

Суд – это крайний и весьма дорогостоящий способ наказания виновных лиц. Ждать удовлетворения придется долго, но иногда овчинка выделки стоит. Бывает, что судьи все же становятся на сторону заемщиков. Неплохо подключить в разбирательство дела и госорганы из предыдущего пункта.

8. Специализированные сайты

Если вы хотите предостеречь потенциальных клиентов от возможных проблем, напишите о вашей ситуации на специализированном сайте. Материального возмещения вам, конечно же, это не принесет, зато другие будут предупреждены о возможных проблемах на вашем примере.

Правила поведения в конфликтной ситуации

1. Прежде, чем вступить в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат вы хотите получить.
2. Убедитесь в том, что этот результат для вас действительно важен.
3. В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека.
4. Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счёты.
5. Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.
6. Заставьте себя слышать доводы своего оппонента.
7. Не унижайте и не оскорбляйте другого человека для того, чтобы потом не сгореть со стыда при встрече с ним и не мучится раскаянием.
8. Будьте справедливы и честны в конфликте, не жалейте себя.

Главный совет! Старайтесь вести себя в любом конфликте уважительно и не провоцировать собеседника на негативные эмоции.

Проанализируйте ситуацию. Возможно, проигрывание данной ситуации по ролям. Класс выступает в качестве экспертной группы. Необходимо ответить на вопрос, какие методы разрешения конфликта вы предложите? Как следует вести себя банковскому работнику и клиенту?

Ситуация

Здравствуйте! Обращаюсь с жалобой на банк. Сразу предупреждаю, что никакого отношения к данному банку я не имела никогда. На протяжении 6 месяцев мне звонят из этого банка, с вопросом, не знают ли вы Орлова и не знаю ли я где он находится. Я раз 25 вежливо говорила со специалистами, пыталась им объяснить, что я не знаю такого человека. Терпение уже закончилось. Нервы не выдерживают. Звонки продолжаются. И каждый раз как в 1-й раз, одно и то же.

Упражнение на соответствие «Я и урок финансовой грамотности»

Для оценки урока необходимо выполнить упражнение на соответствие «Я и урок финансовой грамотности» Учащиеся выполняют упражнение и сообщают результат

Критерии	1 балл	0 баллов
1. На уроке я работал	Активно	Пассивно
2. Своей работой на уроке я	Доволен	не доволен
3. Урок для меня показался	Коротким	Длинным
4. За урок я	Не устал	Устал
5. Мое настроение	Стало лучше	Стало хуже
6. Материал урока мне был	Понятен Полезен Интересен Легким	Не понятен Бесполезен Скучен Трудным
7. Домашнее задание мне кажется	Интересно	Не интересно
ИТОГО	_____баллов	