

Финансовый омбудсмен – кто это и зачем он нужен?

Мытарева Л.А., к.э.н., доцент кафедры теории финансов, кредита и налогообложения ФГБОУ ВПО «Волгоградского государственного университета»

Финансовый омбудсмен (или общественный примиритель на финансовом рынке) – это орган внесудебного рассмотрения споров, возникающих между финансовыми организациями и их клиентами – физическими лицами. В России должность финансового омбудсмана была введена Ассоциацией российских банков (АРБ) и существует с 1 октября 2010 года. На сайте АРБ <http://arb.ru/site/v2/finomb/> указаны все контактные данные для обращения к финансовому омбудсмену, в том числе и его региональных офисов.

Инициатором обращения к омбудсмену (Заявителем) может быть только физическое лицо, рассмотрение споров является бесплатным. Услуги омбудсмана оплачивают члены АРБ, заключившие с ним соглашение (подписавшие Декларации о передаче ему на рассмотрение споров с участием физических лиц – своих клиентов).

Обращение к омбудсмену не препятствует последующему обращению этого лица в суд, но на период рассмотрения спора физическое лицо обещает в суд не обращаться. До подачи заявления омбудсмену, клиент обязан направить жалобу в адрес банка, на которую тот должен ответить по существу в течение 30 дней. Омбудсмен и сотрудники его Секретариата разъясняют Заявителю его права и обязанности в связи с предъявляемыми им претензиями (требованиями) и дают рекомендации о форме разрешения спора.

Слушание дела может проходить как очно, так и заочно. Место рассмотрения спора омбудсмен вправе определять в зависимости от обстоятельств конкретного спора. По результатам рассмотрения спора омбудсмен утверждает подписанное сторонами Примирительное

соглашение, выносит Постановление, разрешающее спор по существу, либо Постановление о прекращении разбирательства спора. Примирительное соглашение может быть передано по согласию сторон на утверждение суду или третейскому суду в качестве мирового соглашения.

Финансовый омбудсмен поможет провести реструктуризацию долга (изменить условия погашения по уже существующему кредиту – изменить срок погашения, сумму платежа), рефинансирования долга (содействовать получению нового кредита для погашения текущего кредита на условиях сниженной процентной ставки), проверить законность действий банка-кредитора, и др. К услугам финансового омбудсмeна прибегают в том случае, если банк не идет навстречу своему клиенту и отказывается от диалога с ним, а клиент еще не готов обращаться в суд. Клиент банка от омбудсмeна бесплатно получает квалифицированную консультацию, разъяснение или разрешение спора. Это помогает Заявителю существенно сэкономить на судебных издержках, особенно при заочной форме рассмотрения спора. При этом, безусловно, необходимо понимать, что клиенту трудно проследить насколько решение омбудсмeна соответствует его интересам как заявителя, а не банка, оплачивающего в конечном счете услуги омбудсмeна. В случае, если Заявитель останется неудовлетворенным решением омбудсмeна, он может обратиться в суд с той же жалобой, с которой обращался к омбудсмeну.

В мировой практике есть два варианта работы омбудсмeна. Например, в Великобритании это «огромная машина», ее ежегодный бюджет, собираемый за счет годовых платежей и разовых сборов за каждую жалобу, 100 млн фунтов. Штат организации — более 1000 человек, каждый год там обрабатывается около 1 млн обращений. «Из этих обращений только 100 тыс. оформляется в виде официальной жалобы и только по 1% жалоб принимается юридическое решение омбудсмeна», — рассказывает он.

В Германии схема иная: институт рассматривает только письменные жалобы, в офисе организации работают всего десять человек. Бюджет финансового омбудсмена там скромнее — около 1 млн евро.

Законодательно деятельность финансового омбудсмена специальными законами пока не регулируется, но уже в сентябре 2012 года в Госдуму будет внесен законопроект, регулирующий деятельность финансового омбудсмена. Документ будет регулировать отношения потребителей и организаций финансовой сферы: банков, страховых компаний и рынка ценных бумаг. К финансовому омбудсмену сможет обратиться любой гражданин при соблюдении трех условий: сумма его претензий не должна превышать 100 тыс. руб., жалоба должна быть подана не позднее года после совершения события, пострадавший, до того как просить помощи у омбудсмена, уже пытался решить ситуацию напрямую с организацией. Решения омбудсмена будут носить юридический характер, поэтому оспорить их можно будет только в суде.

В любом случае, работа финомбудсмена для потребителя в России будет бесплатна, а содержать штат «защитника» планируют за счет участников рынка. Концепция подготовленного Минфином законопроекта предполагает два вида платежей: ежегодный взнос и плату за каждую поданную жалобу. О конкретных суммах говорить еще рано. Например, в Великобритании годовая плата зависит от размера банка, а первые три жалобы на организацию рассматриваются бесплатно. Для английских организаций, на которые поступает много жалоб, каждая новая стоит 500 фунтов, заплатить их организация обязана независимо от того, удовлетворят обращение потребителя или нет.

Всего же с 1 октября 2010 года по июль 2012 года к финансовому омбудсмену России обратилось 7 682 человека, при этом больше половины споров (3 946) было урегулировано, из них только 382 случая потребовало согласования позиций сторон, остальные же были урегулированы в результате консультации по телефону. Согласно данным, 80% граждан

отказываются от своих жалоб уже на этапе разъяснительной работы омбудсмена, и только 20% продолжают настаивать на своей просьбе, и если эти обращения справедливы омбудсмен обращается к банку. В настоящее время с финансовым омбудсменом официально работают 16 финансовых структур, без формального соглашения - 92.

Институт финансового омбудсмена широко применяется на Западе и позволяет не доводить до суда большой объем мелких дел. Специалисты уверены, что в конечном итоге это выгодно и потребителям, и банкам, которые не хотят портить репутацию и нести издержки, связанные с судом.