

УДК 336.71

## ***ФИНАНСОВЫЙ ОМБУДСМЕН И ЕГО РОЛЬ В КРЕДИТНОЙ СИСТЕМЕ***

***Голик Д. В.***

*студент,*

*Финансовый университет при Правительстве РФ,*

*Москва, Россия*

### **Аннотация**

В данной статье исследуется значимость такого института банковского рынка, как финансовый омбудсмен. Изучаются особенности его назначения, освещаются основные полномочия. В ходе работы описывается роль финансового омбудсмана на рынке банковских и страховых услуг. В статье также обосновано предложение введения данного института на федеральном уровне с поддержкой государства.

**Ключевые слова:** финансовый омбудсмен, кредитная система, ассоциация российских банков, банк, государство

## ***FINANCIAL OMBUDSMAN AND ITS ROLE IN THE CREDIT SYSTEM***

***Golik D.V.***

*student,*

*Financial University under the Government of the Russian Federation,*

*Moscow, Russia*

### **Abstract**

In this article, the importance of such an institution of the banking market as a financial ombudsman is examined. Features of its purpose are studied, main powers are highlighted. In the course of the work, the role of the financial ombudsman in the

market of banking and insurance services is described. The article also substantiates the proposal to introduce this institution at the federal level with state support.

**Keywords:** financial ombudsman, credit system, association of Russian banks, bank, government

В последнее время споры между финансовыми организациями и их клиентами возникают все чаще и чаще. Они могут быть вызваны как недобросовестным исполнением банком своих полномочий, так и не информированностью физических лиц об их правах и обязанностях. В данном случае, клиенты чаще всего обращаются в суд. В большинстве случаев они тратят свое время, далеко не всегда получают желаемый результат или вовсе оставляют все, как есть. Проблема необходимости урегулирования конфликтов независимой стороной очевидна. И для ее решения в западных странах граждане прибегают к помощи такого института, как финансовым омбудсмен.

В нашей стране этот институт находится на ранней стадии развития. Однако уже сейчас можно сказать, что в услугах финансового омбудсмeна с каждым годом заинтересовано все больше и больше клиентов. Целью данной статьи является изучение аспектов деятельности финансового омбудсмeна, анализ особенностей функционирования данного института. Кроме того, важной задачей исследования будет установление необходимости использования этого института в российских реалиях. Также следует остановиться на возможности создания финансового омбудсмeна на государственном уровне.

Омбудсмен в переводе с шведского означает «представитель чьих-либо интересов». Это независимое лицо, которое защищает интересы граждан, при возникновении проблем с финансовыми учреждениями. Процедура рассмотрения спора омбудсменом является бесплатной, а разрешение конфликта происходит во внесудебном порядке. Это позволяет устранить разногласия между клиентом и финансовой организацией в кратчайшие сроки.

Впервые пост омбудсмана был введен в Германии в 1992 году Союзом немецких банков. Сегодня такая должность введена в таких странах, как Франция, Великобритания, Дания, Швеция, Норвегия, ЮАР и др.

В России этот институт появился в 2010 году. Инициатором его создания выступила Ассоциация российских банков (АРБ). В сентябре 2010 года совет АРБ утвердил «Положение об Общественном примирителе на финансовом рынке (Финансовом омбудсмене)» и «Регламент Общественного примирителя на финансовом рынке (Финансового омбудсмана)». На данный момент финансовым омбудсменом является П.А. Медведев.

Компетенцией Финансового омбудсмана является разрешение гражданско-правовых споров, где заявителем является физическое лицо – клиент финансовой организации. Однако для рассмотрения спора, финансовая организация должна быть присоединенной к институту. Кроме того, сумма требований клиента касательно заключения, исполнения, изменения и прекращения финансовых договоров не должна превышать 300 тысяч рублей.

Теперь остановимся на требованиях, предъявляемых к Финансовому омбудсмену. Согласно положению АРБ, эту должность может занимать гражданин Российской Федерации с высшим образованием. Кроме того, он не должен являться работником или избираемым должностным лицом кредитной организации в течение трех лет до назначения. Эти требования выдвигаются к омбудсмену для исключения его предвзятости при рассмотрении споров.

Финансовый омбудсмен назначается АРБ на пять лет. Он имеет право досрочно прекратить свои полномочия по собственному желанию, подав соответствующее заявление за месяц до предполагаемого ухода. Также причиной для досрочного прекращения полномочий может стать недееспособность или привлечение омбудсмана к уголовной ответственности.

Для обращения к финансовому омбудсмену следует написать письмо с уведомлением о возникшей проблеме и приложить все необходимые документы, а также обратиться к сотрудникам офиса финансового омбудсмана лично для получения консультации.

Большинство возникших споров разрешается уже на этом этапе: гражданам объясняют, как им правильнее поступить в сложившейся ситуации. В других случаях финансовый омбудсмен, детально проанализировав проблемы, направляет письмо в кредитную организацию с просьбой о рассмотрении обращения. Спустя некоторое время представители кредитной организации отвечают на запрос, и он перенаправляется клиенту.

В результате работы утверждается подписанное обеими сторонами Примирительное соглашение и Постановление (решение о разрешении спора), или Постановление о прекращении разбирательства спора.

Стоит отметить, что банки, присоединившиеся к институту финансового омбудсмена, обязаны исполнять принятые им решения. В то же время для физических лиц решения омбудсмена не являются решениями последней инстанции: при желании они имеют право обратиться в суд.

Для понимания рассмотрим процесс разрешения спора с участием финансового омбудсмена более детально.

Сначала физическое лицо, имеющее претензии к банку, пишет заявление, в котором просит финансового омбудсмена рассмотреть возникший спор. Письменное заявление содержит изложение сущности заявленных требований, изложение фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, расчет заявленных требований, обоснование компетенции финансового омбудсмена. К заявлению прилагаются оригиналы и копии документов.

Затем заявление поступает на рассмотрение омбудсменом. Хотя срок рассмотрения спора не оговорен, он должен быть разрешен в кратчайшие сроки.

Заявление может быть не принято финансовым омбудсменом. Существует ряд причин для отказа в рассмотрении жалобы. Как говорилось выше, если банк не сотрудничает с институтом, то в рассмотрении жалобы будет отказано. Другими причинами являются истекший срок давности (более

трех лет), наличие судебного акта по данному вопросу или прекращение существования кредитной организации.

При успешном рассмотрении спора составляется примирительное соглашение (если стороны пришли к компромиссу). Оно утверждается финансовым омбудсменом в течение 15 дней со дня достижения взаимного согласия. В примирительном соглашении указываются краткое изложение обстоятельств спора и суть достигнутого сторонами соглашения по нему.

Институт финансового омбудсмана имеет ряд преимуществ по сравнению с обычным судебным разбирательством. Во-первых, услуги для клиентов омбудсмана являются бесплатными, в то время как суд может оказаться экономически невыгодным для заявителя, так как иногда сумма спора меньше, чем судебные издержки. Во-вторых, омбудсмен рассматривает спор быстрее, чем судья. Кроме того, многие споры разрешаются уже на стадии консультации в офисах финансового омбудсмана его помощниками. В-третьих, омбудсмен всегда действует объективно, не зависит от кредитных организаций или государства, не имеет собственных интересов.

Итак, рассматриваемый институт значительно упрощает разрешение мелких споров. Как результат, это приводит к уменьшению числа обращений граждан в суд. Таким образом, снижается нагрузка на судебные инстанции.

Сегодня институт финансового омбудсмана существует на общественных началах при Ассоциации российских банков. Но количество проблем, возникающих у россиян с кредитными и страховыми организациями растет. Например, по данным Банка России, за последние 11 лет количество обращений в суд с жалобами на страховщиков выросло в 10 раз и достигло отметки в более чем 600 тыс. заявлений. Уровень доверия населения к банкам сильно упал из-за массового отзыва лицензий. Помимо этого, рынок финансовых услуг очень активно развивается. Многообразие кредитов и услуг страхования уже не является чем-то новым для граждан. Финансовыми услугами на сегодняшний день пользуются миллионы россиян, и периодически это сопряжено с определенными вопросами и трудностями. Часто возникают

проблемы с договорами, которые и являются причиной конфликтов граждан и финансовых организаций.

Вышеназванные проблемы обуславливают необходимость создания института на федеральном уровне, который поможет россиянам решить возникшие при взаимодействии с финансовыми организациями проблемы. Эта инициатива уже исходила от премьер-министра России Д.А. Медведева. На одном из заседаний Правительства он сообщил о том, что в стране появится должность финансового омбудсмена по правам потребителей услуг финансовых организаций. Помимо того, планируется создание целой службы финансовых омбудсменов на государственном уровне. С ее помощью будут разрешаться споры между гражданами и финансовыми институтами во внесудебном порядке.

Заявитель сможет обратиться в эту службу в случае, если банк с нарушениями начисляет проценты по кредиту, требует погасить его досрочно или незаконно берет комиссии. Омбудсмен будет рассматривать жалобу, разъяснять клиенту его права и обязанности и предлагать решение проблемы. В случае неправомерности действий финансовой организации омбудсмен обязует ее возместить клиенту все убытки.

Служба финансовых омбудсменов будет рассматривать споры кредитных и страховых организаций с физическими лицами на небольшие суммы. Например, для банков предельный размер претензии составит 500 тыс. рублей, а для страховых компаний – 100 тыс. рублей. Услуги омбудсмена для граждан останутся бесплатными, а за каждое рассмотрение дела будут платить поставщики финансовых услуг. Таким образом, произойдет значительное снижение нагрузки на судебные органы, а способ такого рассмотрения споров будет гораздо более предпочтительным для граждан, чем судебное разбирательство.

Согласно подсчетам Банка России, создание такой службы обойдется государству в 26,5 млн. рублей. Однако эти расходы не только окупятся в ближайшие годы, но и пойдут на создание нового института, позволяющего

регулировать споры граждан с финансовыми организациями, возникающие достаточно часто. Эта служба в то же время будет охватывать гораздо более широкий круг финансовых организаций, чем институт финансового омбудсмена охватывает сейчас. В то же время нельзя исключать и возникновения предвзятости службы, ведь более половины банков отечественной системы являются государственными. В связи с этим возникает риск нарушений объективного рассмотрения спора, так как в данном случае государственный орган будет иметь прямой интерес.

Создание и функционирование службы финансовых омбудсменов несомненно повысит уровень доверия граждан к финансовым организациям, банкам и страховым компаниям. А постоянный спрос на финансовые продукты, как известно, является необходимым условием для обеспечения устойчивости и стабильности кредитной системы в условиях существующей экономической неопределенности. Стоит также подчеркнуть, что банковская система является фундаментом российской экономики, и поэтому нельзя допустить остановку ее развития.

На основании всего вышеизложенного, можно сделать вывод, что на сегодняшний день институт финансового омбудсмена функционирует лишь на общественных началах. Тем не менее работа этого института уже дала массу положительных результатов. Во-первых, эта служба разрешает споры между банками и их клиентами в достаточно короткие сроки и совершенно бесплатно для граждан. Во-вторых, именно благодаря финансовому омбудсмену снижается нагрузка на органы судебной системы, так как этот институт принимает на себя рассмотрение споров с небольшими финансовыми суммами. Наконец, сотрудники офиса финансового омбудсмена информируют и консультируют клиентов по их проблемам, обозначая оптимальные варианты их решения. Это косвенно влияет и на уровень финансовой грамотности населения, так как клиенты, имевшие определенные споры и разногласия с банком, сделают для себя определенные выводы из сложившейся ситуации и уже не повторят своих ошибок в будущем.

В заключение стоит добавить, что увеличение числа проблем граждан с кредитными и страховыми организациями приводит к необходимости создания службы финансовых омбудсменов на федеральном уровне. Этот проект можно считать полезным не только для граждан, но и для государства, потому что устойчивый спрос на финансовые услуги является необходимым условием процветания экономики. Служба финансовых омбудсменов укрепит российскую кредитную систему, сделает ее более устойчивой к внешним и внутренним шокам. Более того, грамотная работа института финансового омбудсмана позволит повысить уровень доверия граждан к кредитной системе в целом, что очень важно в сегодняшних экономических условиях.

#### **Библиографический список:**

1. "Регламент Общественного примирителя на финансовом рынке (Финансового омбудсмана) (утв. Советом АРБ, протокол от 20.09.2010 N 2) (в ред. от 29.09.2011) // КонсультантПлюс.

URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_104585](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_104585)

2. Положение об Общественном примирителе на финансовом рынке (Финансовом омбудсмене) // Ассоциация российских банков.

URL: [http://arb.ru/b2b/docs/polozhenie\\_ob\\_obshchestvennom\\_primiritele\\_na\\_finansovom\\_rynke\\_finansovom\\_ombudsm-412085](http://arb.ru/b2b/docs/polozhenie_ob_obshchestvennom_primiritele_na_finansovom_rynke_finansovom_ombudsm-412085)

3. Финансовый омбудсмен // Банки.ру – информационный портал.

URL: [http://www.banki.ru/wikibank/finansovyiy\\_ombudsmen](http://www.banki.ru/wikibank/finansovyiy_ombudsmen)

4. Финансовый омбудсмен: между клиентом и банком // Журнал «Ипотека и Кредит».

URL: <http://www.ipocred.ru/columns/49-22-issues-columns/490-finansovy-ombudsmen>