

*В Госдуму внесен законопроект, который упрощает порядок разрешения споров между финансовыми организациями и физлицами. Создаваемый институт финансового омбудсмана поможет эффективно урегулировать такие споры в досудебном порядке, что разгрузит судебную систему и улучшит правовую защиту граждан при получении финансовых услуг.*

Финансовый уполномоченный будет рассматривать обращения в отношении услуг, оказываемых кредитными и страховыми организациями, а также обществами взаимного страхования. Предельный размер имущественных требований по обращениям к банкам составляет 500 тыс. руб., страховщикам – 100 тыс. руб. В банковской сфере омбудсмен будет заниматься спорами о предоставлении кредитов, открытии и ведении счетов, переводах, купле-продаже валюты и т.д. В страховой сфере будут рассматриваться обращения о неисполнении обязанностей по договорам страхования, нарушении порядка страховых выплат, их размера и т.д.

При ЦБ РФ предполагается создать Службу финансовых уполномоченных, в которую вправе обратиться любой человек с заявлением или жалобой, касающимся имущественной претензии к финансовой организации. Также к финомбудсмену можно будет обратиться за разъяснениями условий договора и нормативно-правовых актов. Для граждан такие обращения будут бесплатными. А банки и страховые компании, для которых участие в институте финансового уполномоченного обязательно, будут отчислять ежеквартальные платежи и плату за рассмотрение обращений. Размер платы будет зависеть от сложности обращения и результата его рассмотрения. Имущественный взнос при создании института внесет ЦБ, он же будет покрывать дефицит бюджета при необходимости.

Для финансовых организаций решения омбудсмана будут обязательными, за нарушение требований законодательства о финансовом омбудсмене вводится административная ответственность. Для должностных лиц штрафы составят от 1 тыс. до 10 тыс. руб., для юридических лиц – от 5 тыс. до 150 тыс. руб. В дальнейшем, возможно, участие в институте будет обязательным также и для других участников финансового рынка.

Банкиры готовы работать с финомбудсменом и среди преимуществ называют минимизацию потенциального ущерба репутации и имиджу банка, а также повышение лояльности клиентов. «Если клиент проходит через судебную процедуру с банком, его отношение к этой финансовой организации будет негативным, вне зависимости от того,

выиграл человек или проиграл», – считает председатель правления банка «Траст» Федор Поспелов. По его словам, институт общественного примирителя – это относительно бесконфликтный способ разрешения противоречий, который позволяет оперативно и спокойно найти приемлемые для всех сторон решения. При этом эксперт против того, чтобы обязать всех участников финансового рынка присоединиться к институту. «Тогда изменится сама суть этого института: любое обязательное требование по присоединению может превратить этот цивилизованный способ разрешения спорных ситуаций в некую надзорную инстанцию, – считает Поспелов. – На самом деле и сегодня, если банк нарушает какие-либо нормативные документы, связанные с регулированием деятельности кредитно-финансовых учреждений, клиент имеет право подать жалобу регулятору, а именно – в ЦБ РФ. Ставить финансового омбудсмена на аналогичную позицию – несколько странный шаг, поскольку он по своим функциям начнет заменять регулятора».

А первый зампред правления Совкомбанка Сергей Хотимский считает, что обязательное присоединение всех финансовых организаций к институту было бы полезно – это помогло бы разгрузить ЦБ от жалоб граждан, а банки – от постоянной переписки с регулятором по таким жалобам. «Хочешь пожаловаться – для начала урегулируй свою претензию через омбудсмена. Если решение омбудсмена не устраивает – тогда уже в суд», – отметил эксперт. По словам представителей розничных банков, чаще всего споры связаны с невозможностью заемщика по тем или иным причинам выполнять свои обязательства перед банком в соответствии с графиком платежей. Заемщики обращаются с просьбой либо реструктурировать кредит, либо каким-то образом растянуть график платежей или простить штрафы, пени. «Чаще всего банки взыскивают с должников просроченную задолженность. Периодически клиенты бывают недовольны штрафами, отказом банка реструктуризировать кредит, стоимостью услуг, повлиявшей на общую сумму долга», – добавил Хотимский.

Другие участники финансового рынка – в частности, МФО – также готовы присоединиться к институту. По словам генерального директора «МигКредит» Лоры Файнзильберг, финомбудсмен действительно может выполнять обязанности арбитража, однако в его применении не заинтересованы компании «серого» рынка, которые зачастую работают с массой нарушений прав заемщика и не готовы решать спорные ситуации в правовом поле. «Именно поэтому мы приветствуем законодательное закрепление нормы об обязательном присоединении МФО к институту финансового омбудсмена. Это одна из мер, которая позволит очистить рынок МФО от недобросовестных игроков, сделает его более цивилизованным и прозрачным», – отметила она.

Глава компании «Финотдел» Екатерина Сидорова добавила, что практическая польза

института – в возможности быстро и без суда разрешать спорные ситуации, которые неизбежно возникают в сфере предоставления финансовых услуг. В результате обе стороны конфликта смогут сэкономить средства и силы на судебных разбирательствах, при этом и суды будут разгружены от небольших претензий. Кроме того, прямой диалог с участием профессионального посредника будет способствовать повышению финансовой грамотности потребителей, что также немаловажно для эффективного развития рынка. «Основная часть конфликтов между МФО и клиентами возникает в процессе урегулирования просроченной задолженности, – рассказала Екатерина Сидорова. – По официальным данным, на эту категорию приходится 70% споров. Претензии заемщиков чаще всего связаны с действиями организаций по взысканию долгов, а также с несогласием с суммой начисленных процентов и пеней. Большинство этих проблем можно урегулировать с помощью диалога, консультаций, поиска компромиссов, именно поэтому омбудсмен может стать важным элементом системы работы с потребителями».

### Мнение

Дмитрий Амелькин, директор по стратегическому развитию компании «СОГАЗ»:

– Население все чаще сталкивается с проблемами защиты своих прав при урегулировании страховых случаев. В 2013 году количество судебных исков превысило 0,5 млн. В итоге страхователи и страховщики вынуждены тратить силы и средства на защиту своих прав, а суды завалены однообразными делами, не требующими участия судей с высокой квалификацией.

Законопроект предполагает учреждение ЦБ РФ специальной независимой службы в форме коммерческого партнерства. Она будет рассматривать претензии граждан к страховым компаниям по вопросам неисполнения обязанностей по договору страхования, нарушения порядка осуществления и размера страховых выплат, а также заключения договоров страхования. Документ предусматривает возможность подавать заявления на безвозмездной основе, а также позволяет взаимодействовать через электронные средства связи. В перспективе это позволит максимально упростить не обладающему необходимыми юридическими навыками страхователю процедуру защиты своих прав. Весь процесс от подачи страхователем заявления до принятия решения в зависимости от сложности должен занимать от одного до двух месяцев.

Законопроект предполагает обязательное первоначальное рассмотрение соответствующих страховых споров омбудсменом, и только потом гражданин будет иметь право обращаться в суд. Верхняя планка для рассмотрения омбудсменом страховых споров составит 100 тыс. руб. С учетом того, что средняя выплата по ОСАГО – а именно выплаты по ОСАГО самая частая причина обращения в суд – составляет 30–40 тыс. рублей, подавляющее большинство споров можно будет решить с помощью омбудсмена.

На первый взгляд, этот закон страховым компаниям не выгоден. Во-первых, создается орган, который будет оперативно принимать решения, обязательные для исполнения страховщиками. Во-вторых, оплачиваться деятельность омбудсменов будет за счет обязательных взносов страховых компаний. При этом влиять на службу они не смогут. Однако есть в законопроекте и потенциальные позитивные изменения для страховщиков. Дело в том, что уже несколько лет страховые компании несут огромные убытки от деятельности так называемых «автоюристов», которые представляют интересы граждан в суде при урегулировании страховых споров. Работает это следующим образом: посредники, пользуясь слабыми положениями законодательства, «раскручивают» страховщиков на выплаты, которые не были предусмотрены договором страхования. Зачастую этот бизнес поставлен на поток с вовлечением недобросовестных сотрудников страховых компаний. Доходит до того, что страхователь, у которого произошел страховой случай, даже не обращается в страховую компанию. Его перехватывает посредник, который по представлению страхователя идет сразу в суд и взыскивает со страховщика деньги через исполнительные листы. При этом сам страхователь зачастую ничего и не выигрывает от такой процедуры: вся прибыль остается у посредника.

Результатом работы таких «автоюристов» стало снижение рентабельности страховых операций по автострахованию. По итогам 2013 года страховой рынок показал минимальные показатели прибыли за последние годы, результаты большинства крупных страховых компаний оказались близки к нулю. Это ведет к увеличению тарифов в добровольных видах страхования и ужесточению контроля за убытками в обязательных видах, что опять же негативно сказывается на страхователях – физических лицах. Другим негативным фактором для страховых компаний является применение различной судебной практики судами в разных регионах. Трудозатраты на такие процессы также приводят к издержкам страховщиков.

Создание единого профессионального органа, который на основании унифицированного трактования закона обеспечит защиту прав именно страхователей – физических лиц, а не посредников, позволит учесть и интересы страхового сообщества.

Вместе с тем норма об обязательном превентивном обращении страхователей к омбудсмену пока что в законопроекте отложена на три года после принятия закона. Это означает, что больших изменений до этого момента ни для страхователей, ни для страховых компаний, скорее всего, не произойдет. Хочется надеяться на то, что в законопроект будут внесены изменения, которые позволят запустить новый порядок урегулирования споров как можно раньше.

### Финансовые организации, фигурирующие в обращениях к омбудсмену\*



\* действует при Ассоциации российских банков с 2010 г.

Источник: АРБ

Источник: [Российская бизнес-газета](#), № 20, 27.05.14

Автор: Носкова Е.