

Будущей службе финансового омбудсмана может потребоваться 400 сотрудников, которые будут стоить участникам рынка до 500 млн руб. в год.

Учитывая реальный поток жалоб, поступающих в Центробанк на участников финансовых рынков, будущей службе финансовых уполномоченных (СФУ) потребуется не менее 400 человек, чтобы рассматривать до 10000 обращений в месяц. Об этом заявил на заседании рабочей группы комитета Госдумы по финрынку советник первого зампреда ЦБ Василий Медведев, рассказали «Ведомостям» два участника встречи.

СФУ должна быть создана Центробанком после принятия закона «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций» (обсуждается ко второму чтению).

Финансовые уполномоченные будут делиться на три категории: банковские (смогут рассматривать претензии граждан до 500000 руб.), страховые (до 100000 руб.) и отвечающие за прочие финансовые структуры. Обращение к уполномоченному не должно ухудшать положение обратившегося, а результаты по обращению не могут служить основанием для отказа в рассмотрении спорной ситуации в третейском и иных судах. На первом этапе создания СФУ расходы покроет ЦБ, далее у участников финансового рынка появится обязанность вносить ежемесячные платежи и платить за каждое рассмотренное обращение.

Изначально согласно финансово-экономическому обоснованию проекта планировалось, что уполномоченных будет трое, у каждого по пять помощников и пять человек обеспечивающего персонала, замечает руководитель экспертного совета Госдумы по страхованию Александр Коваль. Для той численности был заложен общий бюджет в пределах 26,5 млн руб. в год, напоминает Коваль, но если речь идет о 400 сотрудниках, сумма явно вырастет. По его подсчетам, сумма затрат на СФУ при озвученной представителями регулятора численности персонала может достигнуть 500 млн руб. в год. «Содержать же службу в будущем предстоит самим участникам рынка – за рассмотрение жалоб и обращений, в том числе за проведение экспертиз», – напоминает Коваль.

80% жалоб и обращений в ЦБ приходится на страховщиков и ОСАГО, заявил в прошлый

четверг руководитель службы по защите прав потребителей финуслуг и миноритариев Илья Кочетков.

Нынешний финансовый омбудсмен Павел Медведев заверил, что не будет 400 омбудсменов, а конечную численность финансовых уполномоченных определит совет СФУ. По его словам, указанная численность в 375–400 сотрудников – «проект ЦБ на первый год, включая технических работников, представителей на местах, в регионах, где интенсивная финансовая жизнь». Цифру, по его словам, вывели в ЦБ после консультаций с представителями финансовых ассоциаций, а также «после агрегирования наших ожиданий по числу жалоб со статистикой самого ЦБ и Роспотребнадзора». У самого Медведева четыре помощника, но им удастся рассматривать не все обращения. Не охвачены, по его словам, жалобы на форекс-компании: «Мы бы захлебнулись, если бы брали на себя все жалобы».

«У меня есть субъективное ощущение, что люди не станут обращаться к новой службе, как это произошло с ФССН и ФСФР, где были подобные отделы», – считает президент Ассоциации защиты страхователей Николай Тюрников. По его мнению, это «было абсолютно нерезультативно – трата времени, взамен ты получаешь бумажные отписки, получить которые занимает столько же времени, как провести половину судебного процесса».

«Радикально она [СФУ] ситуацию не улучшит, но у потребителя хотя бы появится альтернатива суду», – замечает президент КонфОП Дмитрий Янин. По его словам, в Великобритании служба финомбудсмента рассматривает свыше 1 млн жалоб в год, а ее бюджет составляет «значимую сумму».

Источник: [Ведомости](#), № 196, 21.10.14

Автор: Нехайчук Ю.