

Минфин и ЦБ обсуждают возможность обязать россиян перед подачей судебного иска обращаться к финансовому уполномоченному по правам граждан.

Институт финансового уполномоченного по правам граждан, который создается для того, чтобы россияне могли в досудебном порядке решать любые споры с банками, микрофинансовыми организациями и страховыми компаниями, может стать обязательным не только для поднадзорных Центробанку участников рынка. Банк России обсуждает с Минфином возможность обязать граждан обращаться сначала к финомбудсмену, а лишь потом — если его решение человека не удовлетворит — идти в суд. Реализация такого подхода вынудит финансовые организации при возникновении спорных ситуаций чаще идти навстречу клиентам, а также снизит нагрузку на судебную систему, рассказал «Известиям» руководитель службы Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров Михаил Мамута. Эту идею, если она не будет противоречить российскому праву, поддерживают и участники рынка.

Идея создания этого института заключается в том, что любую спорную ситуацию с поднадзорными Центробанку организациями гражданин сможет урегулировать не только в суде, но и в досудебном порядке — при помощи финансового омбудсмена. Обращение к нему будет бесплатным для населения, а все расходы на содержание этого института на первом этапе будет нести Банк России, а затем — сами кредитные организации. Если решение финансового омбудсмена не удовлетворит гражданина, он сможет обратиться и в суд.

Текущая версия законопроекта не обязывает граждан первоначально обращаться к финансовому омбудсмену, но Банк России обсуждает такую возможность с Минфином, рассказал «Известиям» Михаил Мамута в кулуарах Международного финансового конгресса.

— Мы понимаем, что людям нужно привыкнуть к этому институту, его полезности. Поэтому должен существовать определенный разбег между моментом времени, когда присоединение к институту финансового омбудсмена становится обязательным для финансовой компании, и моментом, когда обращение к нему становится обязательным для гражданина. Это полгода-год, в зависимости от разных рынков, — сообщил представитель Центробанка.

Регулятор рассчитывает, что с 2018 года присоединиться к институту финансового омбудсмена будут обязаны страховые компании, но конкретные сроки зависят от скорости прохождения законопроекта. Сначала только в части ОСАГО, затем поэтапно к 2021 году — остальные виды страхования, микрофинансовые организации, банки и другие финансовые организации, взаимодействующие с физлицами.

На страховом рынке в части споров по ОСАГО с 2014 года действует претензионный порядок, который предполагает, что автовладелец до подачи судебного иска должен сначала направить претензию страховой компании.

— По ОСАГО речь идет о переносе претензионного порядка на омбудсмена. Это, на наш взгляд, можно сделать достаточно быстро. Какое-то время — например, полгода — это должно поработать параллельно, потому что институт финансового омбудсмена еще должен будет встать на ноги, — пояснил Михаил Мамута, отметив, что для других рынков такой порядок станет новым.

Финансовые организации пока не имеют существенных стимулов решать конфликтные ситуации. С введением института финомбудсмена такой стимул появится, так как чем больше конфликтов организация решит напрямую с клиентом, тем меньше будет жалоб на нее финансовому омбудсмену и, соответственно, тем меньше она должна будет отчислять на содержание этого института. К тому же деятельность омбудсменов будет публичной, а значит, граждане смогут выбирать финансовую организацию не только по признаку цены, но и по признакам минимального числа споров со своими клиентами.

— Реализация этого подхода даст очень серьезную разгрузку судебной системы плюс простимулирует создание более честных и доверительных отношений между финансовыми организациями и гражданами, — заключил Михаил Мамута.

Павел Медведев, выполняющий роль финансового омбудсмена при Ассоциации российских банков, заявил «Известиям», что в содержательной части поддерживает возможность введения обязательного обращения к финансовому омбудсмену, чтобы снизить нагрузки на суды, но — при условии, если эта норма не противоречит российскому праву.

Законопроект о финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг был подготовлен в 2013 году Минфином, но после прохождения первого чтения в 2014 году его рассмотрение было приостановлено. В частности, комитет Госдумы по финансовому рынку тогда отмечал, что прописанная в документе обязанность граждан обращаться к уполномоченным ограничивает право выбирать способ защиты своих законных прав и интересов.

В конце 2016 года правительство и ЦБ договорились о конфигурации нового института и подготовили поправки ко второму чтению законопроекта.

Источник: Известия, 19.07.2017