



*В 2018 г. в России может заработать служба финансовых уполномоченных: они будут рассматривать имущественные требования потребителей к финансовым организациям. Решения финансовых уполномоченных будут обязательны к исполнению. Это следует из проекта закона, с копией ознакомились «Ведомости». Несколько собеседников на финансовом рынке подтвердили подлинность содержания.*

Потребитель сможет подать жалобу финансовому уполномоченному, если его требования не превышают определенной суммы – ее установит совет службы. Наиболее популярное предложение – до 1,4 млн руб., говорит представитель ЦБ. Не более 500 000 руб., считает председатель комитета Госдумы по финансовому рынку Анатолий Аксаков, – начиная с этой суммы долга, гражданин может подать на личное банкротство.

Перед обращением в суд потребитель будет обязан написать финансовому уполномоченному, эта норма войдет в другие законы, говорит человек, знакомый с ходом разработки законопроекта, и подтверждает Аксаков. «Это сократит временные и финансовые издержки потребителя и нагрузку на суды: в краткий срок появится решение финансового омбудсмена – специалиста в финансовой сфере», – обещает человек, знакомый с ходом разработки законопроекта. На решение омбудсмену отводится 15 рабочих дней, говорится в проекте, если финансовая организация его решение не исполнит, он может обратиться с иском к ней по поручению потребителя – или в ЦБ.

Независимость и деньги

Под омбудсмена ЦБ создаст автономную некоммерческую организацию и финансирует ее; ежеквартально взносы будут платить все финансовые организации (не более 0,25% оборота за год или суммы договоров; коэффициент зависит от числа жалоб на

организацию), законопроект разрешает и размещение свободных денежных средств для дохода. Служба вправе использовать имущество и IT-системы ЦБ для обработки обращений.

Финансовые омбудсмены нигде в мире не заменяют судебную систему, они создают стимулы к снижению числа споров, сказал представитель ЦБ: если этого достичь, расходы службы будут снижаться. ЦБ возьмет на себя все расходы службы в первый год ее работы, говорит он, но не сообщает, каковы они будут, затем ЦБ будет покрывать дефицит ее бюджета. В предыдущей версии проекта говорилось о взносе ЦБ в 300 млн руб.

«Ежегодный взнос только банковской системы превысит 1 трлн руб.», – оценивает представитель частного банка, исходя из предела взносов 0,25% и размеров рынка кредитования. По его мнению, финансовый уполномоченный должен иметь статус государственного органа и финансироваться из бюджета как все омбудсмены.

«Уже есть служба защиты прав потребителей финансовых услуг при ЦБ и Роспотребнадзор, смысл финансового уполномоченного мне непонятен», – говорит председатель совета «Финпотребсоюза» Игорь Костиков и усматривает в его статусе конфликт интересов: уполномоченный работает за деньги финансовых организаций и может решать в их пользу, а другой источник денег, ЦБ, видит задачу в поддержке финансового рынка и нередко забывает о потребителе.

Если жалобы рассматривает служба, фактически работающая при ЦБ, потребителям, может, будет и неплохо, говорит Ольга Плешанова из юридической фирмы «Инфралекс», но это совершенно точно усилит надзор ЦБ за финансовыми организациями.

«Служба финансовых уполномоченных создается при поддержке ЦБ, но многие нормы законопроекта создают риск превращения ее из института гражданского общества в инструмент поведенческого надзора», – считает президент Ассоциации российских банков (АРБ) Гарегин Тосунян. У ЦБ сейчас нет полномочий наказывать банки по жалобам потребителей, продолжает он, а с появлением финансового уполномоченного ЦБ сможет наказывать по одной жалобе дважды: первый раз – когда омбудсмен решит спор в пользу клиента, второй – когда надзор решит, что финансовый институт слишком часто нарушает права потребителей.

Начать с малого

ЦБ будет вести реестр компаний, которые обязаны сотрудничать со службой. Для микрофинансовых организаций (МФО) и страховщиков, выдающих ОСАГО и каско, обязанность наступит через 270 дней после принятия закона, для прочих страховщиков — через 450 дней, для банков, брокеров, ломбардов, кредитных кооперативов и пенсионных фондов — с 1 января 2021 г. Законопроект писался для борьбы с недобросовестными автоюристами, его распространили на все финансы, непонятно, почему для банков он вступит в силу так поздно, удивляется человек, защищающий права потребителей. «Из-за ОСАГО никто с моста не прыгает — в отличие от тех, кому нечем платить по кредитам», — говорит финансовый омбудсмен на добровольных началах (при АРБ) Павел Медведев.

Ожидать, что омбудсмен решит споры по ОСАГО, которые не удастся решить даже изменениями в законодательстве, слишком оптимистично, уверен Тосунян.

В ОСАГО и МФО много типовых споров, объясняет сроки представитель ЦБ. Банки заинтересованы присоединиться раньше и добровольно, говорит человек, знакомый с ходом разработки законопроекта: покажут заботу о клиентах. «Такая обязанность банков должна быть исключена из законопроекта», — возражает представитель частного банка. Сбербанк поддерживает появление омбудсмена, но считает нужным уточнить способы исполнения его решений.

На запросы «Ведомостей» ответил один страховщик — гендиректор «Альфастрахования» Владимир Скворцов: «Важно, чтобы расходы на омбудсмена привели к эффективному решению максимального числа споров, разгрузили судебную систему, но не утяжелили и так непростую экономику страховых компаний». Логично, если МФО и банки одновременно начнут работать с омбудсменом, призывает замдиректора СРО в сфере МФО «Мир» Андрей Паранич: на МФО приходится всего 5% жалоб.

«10 ноября будем обсуждать с банковским сообществом», — обещает Аксаков: Минфин и ЦБ договорились, могут быть технические правки. Представитель ЦБ заявил, что ЦБ согласен с редакцией. Представитель Минфина не ответил. Представитель

Роспотребнадзора отказался от комментариев.

Источник: Ведомости, 07.11.2017