

Секция «8. Проблемы правового регулирования в сфере финансов»

Финансовый омбудсмен как институт защиты прав потребителей финансовых услуг

Манцынова З.О.¹, Чатоян А.Г.²

*1 - Финансовый университет при Правительстве РФ, Юридический факультет, 2 - Финансовый университет при Правительстве РФ, Юридический факультет, Москва, Россия
E-mail: Zanda93@yandex.ru*

*Научный руководитель
старший преподаватель Соколова Галина Васильевна*

Финансовый омбудсмен как институт защиты прав потребителей финансовых услуг является актуальной темой исследования, в связи с тем, что с каждым годом возрастает количество поданных жалоб, так как в сфере защиты прав потребителей есть недочеты в законодательстве.

По данным Роспотребнадзора, за 2011 год в банках РФ было проведено 1272 проверки, составлено 1182 протокола об административном правонарушении, возбуждено 776 дел о проведении административного расследования, а также вынесено 988 постановлений о привлечении к административной ответственности в виде штрафа. Эти цифры почти в три раза больше аналогичных показателей 2009 - 2010-го года.[1]

Особенно важную роль в настоящее время приобретает финансовый омбудсмен, так как именно он защищает права потребителей.

Анализ поступающих к финансовому омбудсмену обращений показывает, что чаще всего обращения поступают:

- о реструктуризации долга по кредитным договорам
- о возврате несанкционированно снятых банковских карт денежных средств
- о возрасте страховой премии при досрочном выполнении кредитного договора
- жалобы на слишком высокий размер процентов и штрафных санкций при несвоевременной оплате кредита
- на некорректные действия работников банков и коллекторских агентств и другие.[2]

Финансовый омбудсмен является самостоятельным постоянно действующим органом разбирательства споров, заявителем в которых является физическое лицо - клиент финансовой организации и с суммой требований до 300 000 (трехсот тысяч) рублей, возникающих в связи с заключением, изменением, исполнением или прекращением договоров, заключенных с финансовыми организациями и не связанных с осуществлением физическим лицом предпринимательской деятельности, а также жалоб, возникающих вследствие или в связи с деятельностью финансовых организаций.[3]

Основной проблемой является то, что именно сегодня потребители данных услуг нуждаются в защите, в связи с возросшим перечнем предлагаемых финансовых услуг.

Мы считаем, что на данный момент у жителей России есть большая необходимость в консультантах-специалистах, которые бы давали объективные и верные консультации в области финансовых услуг. Сама по себе данная сфера — очень сложная для понимания обычным потребителем. В настоящее время возрастает потребность в финансовом

юристе. В перспективе данная профессия будет востребована, потому что мало специалистов разбирающихся в финансовых отношениях.

На наш взгляд можно выделить три простых принципа института финансового омбудсмена:

- просто
- бесплатно
- быстро

"Просто" потому что используется простая форма, где потребители заполняют личные данные и предоставляют копию переписки с определенной организацией. После этого финансовый омбудсмен обращается к этой организации с просьбой предоставить документы по данному делу и после того, как две стороны предоставят материалы, принимается решение.

"Бесплатно" во-первых, потому что в положении, который утвержден Ассоциацией Российских банков прописано то, что омбудсмен предоставляет услуги бесплатно. А, во-вторых, до появления института Роспотребнадзор взымал дополнительную комиссию за услуги.

"Быстро" когда финансовый омбудсмен рассматривает дела в определенные процессуальные короткие сроки дела, но бывают исключения для очень сложных дел, в которых срок может быть продлен. В течении тридцати дней омбудсмен дает ответ по существу на жалобу клиента, но мы хотим внести предложение по уменьшению срока до 15 дней.^[1] Так как в такой большой промежуток времени банк может быть ликвидирован и потребителю не понадобится услуга финансового омбудсмена.

Одной из главных задач института финансового омбудсмена- это регулирование конфликтов между банками и их клиентами. На сегодняшний день клиенты подают жалобы не только на кредитные организации, но и в коллекторские агентства, страховые компании, микро финансовые организации.^[2] В зарубежных странах, таких как: Франция, Швеция давно существует практика по таким делам, а в России омбудсмен решает споры только по отношению к кредитным организациям.

Для стабилизации института требуется:

- 1) скорейшее принятие федерального закона, который будет четко определять деятельность данного института;
- 2) поддержка со стороны государства и российских банков направленная на укрепление и развития института финансового омбудсмена.

Литература

1. Положение об общественном примирителе на финансовом рынке (Финансовом омбудсмене), утв. Советом АРБ, протокол № 2 от 20.09.2010 // Вестник Ассоциации российских банков, № 18, сентябрь, 2010
2. А.В. Емелин. Создание института общественного примирителя (финансового омбудсмена) на финансовом рынке России // Деньги и кредит. М.1/2011.С.2
3. Журнал важных решений № 3(22) май-июнь 2011: Финансовый омбудсмен: кредитный доктор. С.7
4. Информационный бюллетень Финансового омбудсмена №34 (октябрь 2013г.)

5. <http://arb.ru/upload/files/ombudsmen/InfoBull-34.doc>