

В институт финансового омбудсмена в 2013 году чаще обращались граждане, финансовые проблемы которых решить практически невозможно.

В предыдущие годы организации удавалось добиться положительного решения по каждому второму обращению граждан: в 2011 году этот показатель был равен 51%, в 2012-м – 49%. По итогам же этого года удовлетворено лишь около трети обращений россиян, сообщил «Известиям» финансовый омбудсмен Павел Медведев.

Сейчас финансовые организации добровольно заключают договор с омбудсменом о подчинении его решениям. Его подписали лишь 13 банков, семь коллекторов и шесть микрофинансовых организаций (МФО), еще пять МФО изъявили готовность заключить договор.

Вместе с тем в правительство уже внесен законопроект, который обязывает все банки и страховые компании исполнять вердикты финансового омбудсмена. Причем для банков размер суммы, касающейся рассмотрения споров, не будет превышать 500 тыс. рублей, а для страховых компаний – 300 тыс. рублей.

Как указал Павел Медведев, принятие документа в целом повысит эффективность работы института финансового омбудсмена, но предусмотренный им инструмент не применим в отношении безнадежных обращений.

– Разница в показателях работы в предыдущие годы и в 2013-м во многом обусловлена невозможностью реструктуризировать задолженность большинства обратившихся граждан, оказавшихся неспособными обслуживать свои долги, – говорит финансовый омбудсмен.

Ранее с подобной проблемой приходили граждане, потерявшие работу. Нередко финансовому омбудсмену удавалось договориться с банком об изменении условий возврата займа.

Но в 2013 году все чаще стали поступать обращения от заемщиков, обязательства которых перед кредиторами существенно превышают их возможности по обслуживанию долга. То есть от тех, кто не рассчитал свои финансовые возможности. Рекордным стал случай, когда женщина оформила на себя за 2,5 года 26 кредитов. В настоящее время ее задолженность перед банками превышает 3 млн рублей, тогда как ее единственный доход состоит из пенсии, равной 8 тыс. рублей. В подобных случаях банки, как правило, не идут на реструктуризацию.

К безнадежным также относятся обращения, связанные с несанкционированным списанием денежных средств с банковских карт граждан.

– Решение данной проблемы осложнено тем, что добиться возбуждения уголовного дела по данному факту крайне сложно, – указал Павел Медведев. – За период моего омбудсменства не помню случаев, когда это удавалось.

Как указывают сами банкиры, начиная с 2011 года в России действительно был зафиксирован резкий рост несанкционированных операций по картам клиентов. При этом владельцу карты сейчас практически невозможно доказать, что списывание средств произведено не им самим. Только в таком случае можно обязать банк компенсировать потери.

– Отказ в возбуждении уголовного дела по данному факту чаще всего связан с отсутствием события преступления, – говорит юрист компании «Хренов и партнеры» Светлана Юдина. – Распространенным доводом правоохранительных органов является невозможность доказать факт снятия денежных средств третьим лицом, а не самим держателем. Ведь необходимо знать PIN-код, контрольные слова, а о них известно только собственнику карты.

На решение этой проблемы направлены поправки в ст. 9 закона «О национальной платежной системе», вступающие в силу с 1 января 2014 года. Согласно изменениям, банки будут обязаны возвращать клиентам средства, списанные с «пластика» без их согласия. И только после этого разбираться, действительно ли данная операция являлась мошеннической.

По словам начальника отдела претензионной работы и контроля рисков СБ-банка Павла Гоголева, вступление в силу указанных изменений более объективно распределит ответственность за операции без согласия клиента между банком и держателем карты.

Если в ситуации с карточными потерями выход есть, то решения проблемы чрезмерно закредитованных граждан в ближайшее время эксперты не видят.

Сказались общая кредитная эйфория прошлого года и невозможность граждан рассчитать свои финансовые возможности.

– Неумение анализировать свой бюджет и планировать свои доходы и расходы является следствием низкой финансовой грамотности населения, – говорит эксперт по персональному финансовому планированию банка «БКС Премьер» Антон Шабанов. – Правительство в последние годы запустило программу, направленную на повышение финансовой грамотности населения, но для достижения результата требуется время.

Источник: [Известия](#) , 30.12.13

Автор: Ширманова Т.