

Банки отказываются содержать структуры финансового омбудсмена: сейчас предусмотрено, что ежегодные взносы банков могут составить свыше 400 млн рублей.

Банковское сообщество предлагает на первом этапе создания Службы финансового омбудсмена исключить обязательные взносы банков на содержание этой структуры. Сейчас предусмотрено, что ежегодные взносы составят 60–500 тыс. рублей с каждого банка. Эти затраты в сложной экономической ситуации станут для банкиров обременительными, и поэтому содержать защитников клиентов банков должен бюджет. Такие поправки текста законопроекта о финансовом уполномоченном, принятом в первом чтении 1 июля 2014 года, Ассоциация региональных банков России (АРБР) направила в Госдуму.

В своих поправках («Известия» ознакомились с их текстом) АРБР предлагает предусмотреть формирование имущества Службы финансовых уполномоченных за счет бюджета или средств Банка России и на первом этапе исключить или минимизировать обязательные платежи банков на содержание службы, поставив их в прямую зависимость от количества и сложности рассматриваемых обращений. Также ассоциация считает нужным зафиксировать в законопроекте размер комиссии за рассмотрение обращения финансовым уполномоченным, с возможностью ее индексации советом службы ежегодно на уровень инфляции.

– В текущей экономической ситуации наложение на банки дополнительной финансовой нагрузки по содержанию Службы финансовых уполномоченных может оказаться крайне обременительным и отразиться на их финансовом положении, особенно это касается средних и малых региональных банков, – говорит вице-президент АРБР Алина Ветрова. Она также озвучила стандартную для банков угрозу в таких случаях: свои расходы банки должны будут включить в ставку по кредитам, что негативно скажется на доступности и развитии кредитования.

Как ранее сообщалось, на формирование Службы финансового омбудсмена потребуется 120 млн рублей, часть средств на это выделит Центробанк. Размер ежегодных взносов банков на содержание службы составит 60–500 тыс. рублей с каждого (к 22 октября лицензии есть у 847 банков, значит, взносы составят 50,8–423,5 млн рублей). Согласно принятому в первом чтении законопроекту, за рассмотрение одного спора омбудсмен будет брать 1 тыс. рублей.

Поручение подготовить законопроект о финансовом омбудсмене еще в марте 2012 года дал тогдашний президент Дмитрий Медведев. Изначально его планировалось внести в правительство еще в августе 2012 года. Окончательный проект закона о финансовом омбудсмене Минфин представил весной 2014-го, документ был принят в первом чтении в июле. Дата рассмотрения законопроекта во втором чтении пока не определена. Согласно законопроекту, банки, страховщики и общества взаимного страхования обязаны будут заключить договор с финансовым омбудсменом. Добровольно к институту финансового уполномоченного смогут присоединиться иные финансовые компании (микрофинансовые организации, ломбарды, профучастники рынка ценных бумаг и др.). Планируется, что в сфере банковской деятельности омбудсмен будет рассматривать споры, сумма которых не превышает 500 тыс. рублей, в сфере страховой деятельности – 100 тыс. рублей. При этом документ предусматривает обязанность финансовой организации исполнять решения омбудсмена.

Финансовый омбудсмен работает в России с 1 октября 2010 года при Ассоциации российских банков (АРБ), эту должность занимает Павел Медведев. У него пока нет офисов по всей стране (отделения планируются в городах-миллионниках и удаленных регионах), а соглашение с омбудсменом подписала лишь 31 финансовая организация (в том числе десятки банков – включая Райффайзенбанк, «Хоум Кредит», ДжиИ Мани Банк, ОТП Банк, «Траст», «Юниаструм», «Открытие», Связной Банк, Бинбанк), четкой системы финансирования сейчас нет. Нагрузка на аппарат пока небольшая: например, за сентябрь 2014 рассмотрено 61 дело.

В рабочей группе Госдумы по финансовому омбудсмену «Известиям» сообщили, что предложения АРБР сейчас находятся на рассмотрении. Глава этой рабочей группы Вадим Кумин был недоступен для комментариев.

Павел Медведев указывает, что если депутаты пойдут навстречу АРБР, дефицит Службы финомбудсмена будет покрывать ЦБ. Медведев считает, что взносы банков должны формироваться с учетом суммы депозитов и кредитов банков, ведь именно из-за этих продуктов, как правило, спорят банки и клиенты.

– Объемы кредитного и депозитного портфеля суммируются, с полученной суммы взимается менее 1% – вот так, по моему мнению, должны формироваться взносы, – объясняет собеседник. По его мнению, также необходимо вводить повышающие коэффициенты для банков, которые наиболее часто спорят с клиентами.

По мнению зампреда Банка расчета и сбережений Сергея Шамина, исключить пункт о содержании Службы финомбудсмена за счет ежегодных взносов банков – достаточно здравое предложение.

– К омбудсмену обращаются клиенты банков, главным образом физлица, которые не смогли решить свои проблемы со своим банком, – указывает Шамин. – И чаще это все-таки происходит, во-первых, из-за недобросовестного поведения отдельного банка, изначально скрывшего все расходы, предстоящие клиенту. И, во-вторых, из-за нежелания этого банка пойти навстречу клиенту. Так почему за игроков рынка, которые не могут наладить работу с жалобами клиентов, должны отвечать все банки – и те, у которых все в порядке с такой работой, и те, что вообще не работают с розницей. Это все равно, что банки, не участвующие в системе страхования вкладов, обязать платить страховые взносы в фонд страхования вкладов.

По мнению Шамина, на этапе организации Службы финомбудсмена логично использовать бюджетные средства и средства Банка России, так как государство заинтересовано в поддержании доверия населения к банковской системе. А далее, как отмечает Шамин, служба могла бы кормить себя сама – за счет комиссий за рассмотрение и решение споров.

– Общей тенденцией на рынке является сокращение операционных расходов, что выливается зачастую в сокращение представительских расходов и оптимизацию штата сотрудников, – говорит финансовый директор Локо-Банка Роман Корнев. – Нелегким решением представляется заменить расходы на «бесплатный кофе для сотрудников» на расходы по содержанию аппарата омбудсмена. Предполагаемая фиксированная плата за каждый спор, рассмотренный омбудсменом, может дополнительно увеличить расходы банка.

По мнению юриста компании «Налоговик» Антона Соничева, в сложившейся трудной экономической ситуации можно минимизировать ежегодные взносы банков на содержание Службы финансового омбудсмена, но исключать их будет не правильным.

– Если исключить ежегодные взносы банков на содержание Службы финансового омбудсмена, то финансирование придется производить за счет средств Банка России и

госбюджета, – поясняет Соничев. – А поскольку споры банков и их клиентов достаточно частое явление, то нецелесообразно снимать с банков обязанность по содержанию структуры, которая будет содействовать разрешению этих споров. Если минимизировать ежегодные взносы банков на содержание Службы финансового омбудсмена, то нужно установить индивидуальный подход. А именно – пусть банк выделит какой-то процент средств от своей годовой прибыли. Таким образом, маленькие банки выделяют меньше, а крупные – больше, и при этом если у банка убытки, то это будет учитываться.

Зампред комитета Госдумы по экономической политике, инновационному развитию и предпринимательству Виктор Климов указывает, что желание банковского сообщества минимизировать затраты в период экономического спада, конечно, понятно, однако работа финансового омбудсмена для банка обойдется дешевле содержания одного секретаря или операциониста.

– Значимость данного института действительно сложно переоценить, поэтому принцип «копейка рубль бережет» здесь не кажется уместным, – считает Климов. – Банк получает работающий, отлаженный механизм урегулирования споров в досудебном порядке, что позволит ему существенно экономить на судебных издержках. Размер взносов не может зависеть от сложности рассматриваемых дел, как предлагает АРБР, – как измерить эту сложность? Можно говорить о количестве – если к одному банку одна претензия, а к другому – 100, то есть смысл дифференцировать и взносы этих финансовых учреждений в зависимости от числа инцидентов.

Источник: [Известия](#) , 23.10.14

Автор:  Алексеевских А.