

Правовое управление Госдумы высказало опасения по поводу нормы законопроекта о финансовом омбудсмене, которая запрещает взимать плату с граждан за его услуги. При таком подходе, говорится в заключении управления на проект, потребители финансовых услуг могут «злоупотреблять своими правами и пользоваться услугами омбудсмена в качестве бесплатной консультации».

В заключении приводятся конкретные случаи, когда граждане могут обращаться к финансовому омбудсмену не с целью разрешения спорного вопроса с финансовой компанией, услугой которой они воспользовались, а для личных нужд.

Например, для того чтобы разъяснить условия заключенного с финансовой компанией договора или соответствующего нормативного акта. Обращаться к услугам финансового омбудсмена граждане могут даже в тех случаях, подчеркивается в заключении, когда только намереваются обратиться к организации для оказания им услуг. Тогда как институт финансового уполномоченного создается для внесудебного решения споров между гражданами и финансовыми компаниями. В правовом управлении Госдумы не уточнили, какой именно должна быть плата за пользование услугами финансового омбудсмена.

Законопроект, направленный на создание в стране такого института, принят Госдумой в первом чтении год назад. Согласно проекту, в обязательном порядке к службе финомбудсмена должны будут подключиться банки, страховщики и общества взаимного страхования. В добровольном порядке смогут присоединиться иные финансовые компании (микрофинансовые организации, ломбарды, профучастники рынка ценных бумаг и др.).

Между тем финансовый омбудсмен работает в России с 1 октября 2010 года при Ассоциации российских банков. К настоящему времени соглашение с омбудсменом подписали лишь порядка 30 финансовых организаций. Однако законодательно деятельность омбудсмена до сих пор не урегулирована. Поручение подготовить соответствующий законопроект еще в марте 2012 года дал Дмитрий Медведев (в то время президент РФ). Изначально его планировалось внести в правительство еще в августе 2012 года, но его разработку Минфин завершил только к декабрю того же года.

Как отмечают эксперты, для устранения проблемы необязательно делать все услуги финансового омбудсмена платными. Среди возможных вариантов решения проблемы они называют несколько мер: от более четкой проработки законопроекта, в котором необходимо будет создать список случаев, в которых можно обращаться к омбудсмену, до введения платы только на некоторые виды услуг.

В свою очередь, сам финансовый омбудсмен Павел Медведев выступает против платных услуг и готов работать с любыми видами запросов.

– Несмотря на то что у нас появятся дополнительные расходы, если институт финомбудсмена заработает официально, я бы все равно оставил услуги финансового уполномоченного бесплатными. В очень многих странах за услуги финомбудсмена плата не взимается – например, в Германии, Австрии, Армении, – говорит сам финансовый омбудсмен Павел Медведев. – Кстати говоря, я бы даже хулиганам отвечал: главное, чтобы у них в голове что-то осталось после этого. Пока что не могу сказать, что это тенденция, но в последнее время мы действительно отмечаем рост количества обращений ко мне за консультацией. И для меня это огромная радость. Потому что я могу предостеречь человека от ошибки. Поэтому я бы на месте государства тоже радовался, если бы человек просто обращался за консультацией. Тем более что легче всего усваивается информация, когда человек задает вопрос, так что в какой-то степени консультации могут повысить финансовую грамотность.

На данный момент, если омбудсмену поступает обращение, его не проверяют – за советом звонит гражданин или за решением конкретной проблемы, поясняет Медведев. Если человек обращается с вопросом, то ему отвечают на вопрос, уточнив его имя и фамилию. А если он звонит решить проблему и финомбудсмену необходимо обращаться к третьему лицу, – например, гражданин хочет реструктуризировать кредит, – то его идентифицируют: узнают паспортные данные и другую необходимую нам информацию, говорит он.

Эксперты предлагают разделить услуги омбудсмена на платные и бесплатные.

– На мой взгляд, решение проблемы может быть следующим. Оказываемый финансовым омбудсменом перечень услуг можно разделить на платные (оплачиваемые заявителем) и бесплатные для заявителя (оплачиваемые за счет взносов участников рынка или госбюджета). Спектр бесплатных услуг должен быть ограниченным, при этом некоторые

социальные категории могли бы иметь льготы при использовании платных услуг омбудсмена, – считает аналитик ИК «Финам» Анатолий Вакуленко. – За рубежом услуги омбудсмена могут финансироваться по-разному. Например, за счет обязательных отчислений участников рынка с оборота, уплаты минимальных сборов самими заявителями, иногда – за счет бюджетных средств.

Его позицию разделяет председатель правления Общероссийской общественной организации потребителей «Финпотребсоюз» Виктор Майданюк.

– Полагаю, что опасения в злоупотреблении потребителями своими правами можно снять не путем введения платы, а более четко прописав в законе предмет обращения. Важно сохранить бесплатность обращения, что позволит получать поддержку со стороны финансового уполномоченного гражданам с любым уровнем достатка, – говорит он.

Адвокат, руководитель финансовых практик юридической группы «Яковлев и Партнеры» Игорь Дубов, напротив, согласен с тем, что услуги омбудсмена должны быть бесплатными.

– Считаю, что взимание платы за услуги финансового омбудсмена – действительно чрезмерное требование. В случае установления платы за услуги финансового омбудсмена неминуемо снизится количество обращений граждан – таким образом, не будет выполняться одна из главных его функций – досудебное урегулирование споров и снижение количества судебных дел в финансовой сфере, – поясняет Дубов. – Одна из основных целей введения института финансового омбудсмена заключалась как раз в том, чтоб не доводить дело до суда, а выяснять в досудебном порядке, правомерно или нет действует лицо, предоставляющее финансовые услуги.

– В Европе финансирование службы финансового омбудсмена производится за счет периодических взносов организаций-участников, при этом в Англии дополнительно взимают плату и с самого гражданина за рассмотрение каждого конкретного спора, а в Италии такой платеж обязан внести заявитель только в том случае, если решение было принято в его пользу, – рассказывает о мировой практике руководитель юридического отдела компании «Интеркомп» Наталия Куркина.

Источник: [Известия](#) , 08.07.15

Авторы: Амирджанян М., Ширманова Т.