

Минфин РФ предлагает наделить финансового уполномоченного по правам потребителей финуслуг правом привлекать независимых экспертов к рассмотрению обращений, а также организовывать независимую экспертизу (оценку) для квалифицированного и объективного рассмотрения обращения заявителя.

Такие положения содержатся в проекте федерального закона «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», который направлен на согласование в различные ведомства. Агентство «Интерфакс-АФИ» располагает текстом документа.

По замыслу разработчиков, законопроект направлен на защиту прав частных клиентов на финансовом рынке и будет распространяться на споры с частными клиентами банков, иных финансовых организаций, в том числе ломбардов, а также страховщиков. Финансовый омбудсмен станет рассматривать споры в пределах от 100 тыс. до 500 тыс. рублей в различных сегментах.

Консультации и рассмотрение споров будут бесплатными для граждан. «Служба не вправе взимать какую-либо плату с заявителя, то есть с гражданина, за свои действия, в том числе за принятие обращения, его рассмотрение и вынесение по нему решения, а также за правовые консультации, связанные с разъяснением прав потребителей финансовых услуг», – говорится в законопроекте. «Стоимость услуг независимого эксперта и (или) независимой экспертной организации, привлеченной к рассмотрению обращения, оплачивается службой финансового уполномоченного», – отмечается в документе.

Как ранее сообщала агентству «Интерфакс-АФИ» заместитель руководителя департамента финансовой политики Вера Балакирева, этот институт досудебного рассмотрения споров будет учрежден государством, но финансироваться станет участниками рынка.

Омбудсмен упростит и ускорит рассмотрение споров на финрынке

Согласно проекту закона, споры будут разделены между финансовыми уполномоченными по сегментам рынка.

Финансовые уполномоченные «не решают споров, вытекающих из трудовых, семейных, административных, налоговых правоотношений, а также споров, затрагивающих интересы третьих лиц», говорится в законопроекте Минфина РФ.

Для рассмотрения обращения заявителя финансовый уполномоченный направляет в течение 3 рабочих дней в организацию, на которую поступила жалоба, копию обращения заявителя, требование о предоставлении необходимых документов или иных сведений. Он также может направить свои предложения и рекомендации по разрешению конфликтной ситуации.

«Организация обязана в течение 15 рабочих дней после получения копии обращения представить финансовому уполномоченному письменные разъяснения, комментарии и (или) возражения относительно обращения заявителя, а также требуемые финансовым уполномоченным документы и сведения. На основании аргументированного заявления организации финансовый уполномоченный может продлить установленный настоящей частью срок еще на 5 рабочих дней», – отмечается в законопроекте.

Финансовый уполномоченный вправе требовать от сторон и (или) третьих лиц предоставления дополнительных документов, необходимых для правильного и полного рассмотрения обращения.

Отказ сотрудничать с омбудсменом не мешает ему выносить решения.

«Непредставление или несвоевременное представление организацией разъяснений, комментариев и (или) возражений относительно обращения заявителя, а также требуемых финансовым уполномоченным документов и сведений не препятствует рассмотрению заявления по существу», – сказано в законопроекте.

Каждая из сторон вправе заявить о рассмотрении обращения в ее отсутствие.

Ретроспективные возможности омбудсмена

Согласно законопроекту, право обратиться к финансовому омбудсмену имеет любой гражданин независимо от того, вытекает ли оно из договора, заключенного между ним и организацией. Если даже финансовый институт это право попытается договором ограничить, положение действовать не будет, поскольку это нарушает законные права граждан.

В соответствии с проектом закона граждане могут обращаться к финансовому уполномоченному не только для разрешения имущественных споров, но и «в целях получения правовых консультаций, связанных с оказанием потребителю финансовых услуг».

Согласно документу, потребитель может «обратиться с заявлением в службу в течение двух лет с момента окончания оказания финансовой услуги или прекращения обязательств по гражданско-правовому договору, по которому такая услуга предоставлена, при условии, что срок исковой давности по соответствующему требованию заявителя не истек».

При этом срок давности обращения к финансовому уполномоченному, пропущенный по уважительной причине, может быть восстановлен решением финансового уполномоченного, отмечается в проекте закона.

Значительное внимание финансовый омбудсмен будет уделять тому, насколько отчетливо финансовый институт разъяснил услугу, права и обязанности клиенту. Если тот докажет обратное, аргументы будут трактоваться арбитрами в пользу истцов.

Рассмотрение спора финансовым омбудсменом обойдется участникам рынка в 1–2 тыс. рублей

Финансовый уполномоченный в сфере банковской деятельности рассматривает споры, связанные с привлечением вкладов, потребкредитами, порядком ведения счетов, валютно-обменными операциями, иные претензии. Суммы споров, выносимых на площадку финансового омбудсмена, ограничены 500 тыс. рублей для банков. При этом банкам предоставлен переходный 2-летний период, когда верхняя планка имущественного спора не может превышать 200 тыс. рублей. Такой же уровень отсека законпроект устанавливает без переходного периода для небанковских финансовых организаций. Споры с этой категорией участников рынка решаются финансовыми уполномоченными в пределах 200 тыс. рублей.

На страховом рынке споры физлиц могут касаться неисполнения, некачественного или неполного исполнения обязательства, нарушения сроков их исполнения либо сроков предоставления мотивированного отказа, неинформирования потребителей об условиях страхования, а также введения клиента в заблуждение. Споры на страховом рынке могут быть связаны с условиями досрочного прекращения договора, иными претензиями, связанными с деятельностью субъектов страхового дела. Лимит рассмотрения омбудсменом имущественных споров со страховщиками – 100 тыс. рублей.

Финансирование омбудсмена участниками рынка на годовой основе будет определяться из расчета 1 тыс. рублей за рассмотрение одного спора. Если в отношении той или иной организации споров окажется слишком много, ставка будет удваиваться.

Омбудсмен может отказать заявителю, если размер имущественного спора превышает установленные законом рамки, истек срок давности спора, если дело уже передано в суд или рассматривалось омбудсменом, или какое-либо решение вынесено на ту же тему мировым судом.

При этом недовольные решением финансового омбудсмена граждане сохраняют право повторно обратиться в суд. Тот по своему усмотрению решит, принимать ли во внимание результаты рассмотрения спора финансовым омбудсменом.

Особая новелла законопроекта – право коллективного обращения к омбудсмену в отношении одной финансовой организации.

«Несколько сходных требований заявителей, в том числе к одной организации, могут быть объединены в одно производство в целях скорейшего разрешения спора», — отмечается в законопроекте.

Как полагает главный эксперт «Интерфакс-ЦЭА» Ангела Долгополова, «подобное положение оставляет нишу для работы посредников-юристов с коллективными исками граждан».

При этом документ также предусматривает возможность «разъединить в отдельные производства коллективные обращения, если такое разъединение будет способствовать скорейшему разрешению спора».

Финансовый уполномоченный, по замыслу Минфина РФ, «вправе проинформировать компетентные органы государственной власти, органы местного самоуправления или саморегулируемой организации, членами которых являются конкретные организации, о случаях массового нарушения прав потребителей финансовых услуг».

«Финансовый уполномоченный вправе обращаться к субъектам права законодательной инициативы с предложениями об изменении и о дополнении федерального законодательства, подзаконных актов либо о восполнении пробелов в федеральном законодательстве», — отмечается в проекте документа ведомства.

Согласно проекту закона, деятельность финансовых уполномоченных осуществляется на принципах независимости, добросовестности, справедливости, объективности и беспристрастности, признания прав и свобод гражданина и их всесторонней защиты.

Источник: [Финмаркет](#) , 15.10.12