

*Ассоциация защиты страхователей направляет свои замечания к проекту Федерального закона «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций» (далее – Закон).*

### **1. О «недееспособности» Закона в предложенной редакции**

Под «дееспособностью» данного Закона подразумевается уровень «спроса» потребителей на услуги Службы финансовых уполномоченных, который, в свою очередь, будет определяться степенью лояльности данной Службы к финансовым организациям. Закон закрепляет следующие предпосылки высокой лояльности Службы к финансовым организациям:

(1) пункт 2 части 1 статьи 14 Закона предусматривает обоюдное решение объединений финансовых организаций и объединений потребителей по каждой кандидатуре финансовых уполномоченных. При этом в силу либеральности законодательства об общественных объединениях (для их создания достаточно решения любых физических лиц не менее трех человек, в том числе аффилированных с финансовыми организациями) финансовые организации имеют «одностороннюю» возможность одобрять кандидатуры лояльных им финансовых уполномоченных через свои объединения и «дружественные» объединения потребителей, а также блокировать назначение нелояльных им финансовых уполномоченных. Аналогичная возможность злоупотребления существует и при формировании Совета Службы финансовых уполномоченных (статья 16 Закона). Очевидно, по вышеназванным причинам в Законе совсем не говорится о независимости финансовых уполномоченных от финансовых организаций, то есть такая зависимость допускается самим Законом (часть 2 статьи 3);

(2) в течение двухлетнего переходного периода финансирование Службы финансовых уполномоченных осуществляется за счет добровольных перечислений финансовых организаций. Соответственно, в этот период руководство Службы будет вынуждено либо защищать интересы плательщика (финансовых организаций) ради их добровольных перечислений, либо очень скромно вести свою деятельность, не проявляя активности, которую могут обоснованно ожидать потребители;

(3) Закон не предусматривает обязательности решений финансового уполномоченного для финансовой организации и не закрепляет санкции за невыполнение ею требований или решений финансового уполномоченного (кроме размещения информации на информационном ресурсе службы). Тем самым судебный порядок разрешения споров с финансовыми организациями выглядит для потребителя более эффективным (решения судов обязательны к исполнению);

(4) максимальные сроки рассмотрения обращений заявителя – 60 дней (часть 5 статьи 10 Закона) работают «в пользу» судебного порядка разрешения споров потребителей с финансовыми организациями;

(5) Закон не содержит возможности защиты интересов неограниченного круга потребителей услуг финансовых организаций (во внесудебном или судебном порядке), что не способствует предотвращению массовых односторонних нарушений финансовыми организациями;

(6) согласно положению п. 5 ст. 13 решение финансового уполномоченного исполняется финансовой организацией в порядке и сроки, установленные в этом решении. Отсутствие единообразных требований, установленных Законом, создает неограниченные возможности для коррумпирования Службы со стороны финансовых организаций.

## ***2. Замечания юридического характера***

(1) Предусмотренная Законом необходимость заключения Соглашения о присоединении является излишней, поскольку это Соглашение будет в основном воспроизводить положения Закона (о компетенции службы, о размере годовых отчислений и т.д.). Кроме того, заключение соглашения о присоединении создает серьезные проблемы при необходимости изменения этого соглашения по инициативе Службы, так как по гражданскому законодательству все соглашения носят добровольный характер, и финансовая организация сможет уклониться от подписания таких изменений. В силу изложенного целесообразно регламентировать вопросы взаимоотношений Службы и финансовых организаций Законом, нормативно-правовыми актами Правительства РФ и правовыми актами самой Службы.

(2) Законом слишком зарегламентированы требования к обращению потребителя к финансовому уполномоченному (часть 1 статьи 9 Закона), нарушение которых является основанием для отказа в рассмотрении такого обращения (часть 4 статьи 9 и статья 12).

(3) Часть 3 статьи 10 не определяет преимущественный порядок рассмотрения обращения – в присутствии или отсутствии сторон – и допускает обе эти взаимоисключающие формы (слова «может быть рассмотрено... в присутствии» не увязываются со словами «каждая из сторон вправе заявить о рассмотрении обращения в ее отсутствие»).

(4) Закон не определяет способы «удовлетворения» обращения заявителя, что фактически дает возможность заявителю и финансовому уполномоченному произвольно «изобретать» любые способы защиты гражданских прав («требования имущественного характера»), не предусмотренные гражданским законодательством.

(5) Часть 2 статьи 9 Закона допускает применение слов «(при наличии)» только к копии ответа финансовой организации на обращение потребителя. Тем самым данная норма может быть истолкована как обязательное требование о предварительном обращении заявителя в финансовую организацию.

(6) Закон не предусматривает наложения штрафов и иных санкций на недобросовестную финансовую организацию и возможность возмещения морального вреда в пользу потребителя.

Практически ни одна из декларируемых в преамбуле Закона целей не может быть реализована на основании текста самого Закона:

– оперативное досудебное разрешение споров (в течение 60 дней!);

– эффективное разрешение споров (без наложения санкций за недобросовестное

поведение финансовой организации);

– повышение ответственности финансовых организаций (без наложения санкций за недобросовестное поведение. Судебное решение в пользу потребителя повышает ответственность финансовой организации, а решение Службы способно лишь стимулировать дальнейшее недобросовестное поведение).

«Недееспособный» Закон не принесет ничего, кроме очередного разочарования потребителей. Законопроект в случае его принятия в предложенной редакции будет работать исключительно в интересах самих финансовых организаций и не будет способен ограничить недобросовестность на финансовых рынках.

*Президент Ассоциации защиты страхователей Тюрников Н.С.*

*Региональный представитель Ассоциации в г. Ростове-на-Дону Чухутов А.А.*

Источник: [Википедия страхования](#) , 18.03.13