

Домашнее задание по предмету:
«Юридическая конфликтология, медиация и
посредничество»

**Финансовый омбудсмен (общественный
примиритель на рынке финансовых услуг) в
России: статус и деятельность**

Преподаватель: Давыденко Д.Л.
Автор: Картошкин П.А.
Гр.15МПИ

Основные формы применения ADR в финансовом секторе:

- медиация
 - третейское разбирательство (арбитраж)
 - финансовый омбудсмен
-
- **Тенденция – финансовый омбудсмен становится доминирующим механизмом ADR между потребителями финансовых услуг и финансовыми учреждениями**
-

Происхождение термина «омбудсмен»

- «Омбудсмен» (древнескандинавский umboðsmaðr) – «représentative, commission man» (представитель)
 - 1809 г. – для защиты прав граждан в Швеции была создана должность – Шведский парламентский омбудсмен
 - 1981 г. – в Великобритании был назначен страховой омбудсмен (Insurance Ombudsman)
 - 1992 г. – в Германии появился первый универсальный финансовый омбудсмен
 - 24 января 2009 г. – создан первый институт омбудсмента финансовой системы в странах СНГ в Республике Армения в соответствии с законом «О примирителе финансовой системы»
 - 1 октября 2010 г. – в России начал действовать Финансовый омбудсмен
-

Кто такой финансовый омбудсмен ?

- Независимый эксперт по внесудебному разрешению споров между потребителями и организациями, предоставляющими финансовый услуги (the official independent expert in settling complaints between consumers and businesses providing financial services)
<http://financial-ombudsman.org.uk/>
 - **Финансовый омбудсмен** (общественный примиритель на финансовом рынке) - орган внесудебного рассмотрения споров, возникающих между финансовыми организациями и их клиентами – физическими лицами
 - <http://arb.ru>
-

Отличие финансового омбудсмена от медиации и других механизмов внесудебного урегулирования споров

	Критерий	Финансовый омбудсмен	Медиация	Другие механизмы (на примере арбитража Chamber of Arbitration в Италии)
1	Характер спора	Споры между финансовыми организациями и их клиентами	Экономические споры	Гражданские и коммерческие споры
2	Обязательность использования механизма (в случае заявления жалобы)	Добровольно или обязательно в силу закона	Добровольно, по соглашению сторон	Арбитражная оговорка включается в договор , или если стороны ее не включили в договор , они могут заключить дополнительное соглашение о рассмотрении спора в арбитраже
3	Плата за разрешение спора	Бесплатно для заявителей жалоб	Оплата сторонами в равных долях	Расходы зависят от суммы требования и количества арбитров, и могут быть разделены между сторонами спора
4	Результат рассмотрения спора	Решение	Медиативное соглашение	Арбитражное решение
5	Обязательность решения	В большинстве юрисдикций решение обязательно для обеих сторон или только для финансовой организации; в некоторых юрисдикциях решение может носить рекомендательный или медиативный характер	Является гражданско-правовой сделкой, направленной на установление, изменение или прекращение прав и обязанностей сторон	Обязательно для сторон
6	Рассмотрение спора в суде как препятствие использования механизма	Если спор рассматривался или рассматривается в суде, то он не может быть предметом рассмотрения омбудсменом	Соглашение о применении процедуры медиации может заключаться как до обращения в суд/третейский суд, так и после начала судебного разбирательства (в том числе по предложению судьи), но до вынесения судебного решения	Как правило, если в договоре есть арбитражная оговорка, то стороны должны обратиться в арбитраж в случае возникновения спора

Где действует институт финансового омбудсмeна ?

- Германия, Великобритания, Франция, Нидерланды, Дания, Швеция, Норвегия, Португалия, Италия, Ирландия, Бельгия, ЮАР, Литва, Венгрия, Польша, Пакистан, Шри-Ланка, Россия
-

Сравнительный анализ моделей финансовых омбудсменов

	Великобритания	Германия	Армения	Канада
Форма собственности	Публичная	Частная	Частная	Частная
Способ финансирования	За счет частных организаций	За счет частных банков (Союз немецких банков)	За счет Центрального банка и финансовых организаций	За счет организаций, входящих в службу омбудсмена
Форма деятельности	Централизованная	Централизованная	Централизованная	Централизованная
Полномочия	Разрешение споров между потребителями и провайдерами финансовых услуг	Разрешение споров между потребителями и частными банками	Разрешение споров между потребителями и кредитными, страховыми, инвестиционными организациями, страховыми брокерами, ломбардами, системами денежных переводов и пр.	Разрешение споров между потребителями и поставщиками банковских услуг и услуг в области инвестиций
Возможность коллективных исков	Нет	Нет	Нет	Нет
Характер решения	Обязательно для обеих сторон	Обязательно только для банков (если сумма иска не более 5000 Евро)	Обязательно для обеих сторон (если клиент в течение 30 рабочих дней соглашается с решением)	Носит рекомендательный характер для сторон спора
Сроки рассмотрения жалобы	6-9 месяцев	3-5 месяцев	6 месяцев	6 месяцев
Стоимость услуг для потребителей	Бесплатно	Бесплатно	Бесплатно	Бесплатно
Количество разрешенных дел в год	166 321 за 2010 г.	3501 за 2008 г.	47 за 2010 г.	274 за 2010 г.
Максимальная сумма требования	100000 фунтов стерлингов*	5000 Евро *	10 млн. драмов (~1 млн. рублей) (для принятия требования к рассмотрению)	350000 долларов США (для принятия требования к рассмотрению)

Финансовый омбудсмен в России

- Инициатором создания института внесудебного рассмотрения споров с участием физических лиц – клиентов кредитных организаций выступила Ассоциация российских банков (АРБ)

20 сентября 2010 г. Совет АРБ утвердил:

- «Положение об Общественном примирителе на финансовом рынке (Финансовом омбудсмене)»
- «Регламент Общественного примирителя на финансовом рынке (Финансового омбудсмена)»

29 сентября 2011 г. утверждено Положение № 2

- «Положение о Региональном офисе Общественного примирителя на финансовом рынке в субъекте Российской Федерации (региональном офисе Финансового омбудсмена)»

Главные цели Финансового омбудсмeна:

- обеспечить доступную, простую, справедливую внесудебную процедуру разрешения гражданско-правовых споров между кредитными организациями и их клиентами на сумму до 300 000 рублей
 - оказывать консультативную помощь клиентам, разъяснять им их права и обязанности
 - формировать разумную практику применения норм законодательства
 - формировать обычаи делового оборота, в том числе в целях последующего совершенствования законодательства
 - вести публичную разъяснительную работу по вопросам применения законодательства о финансовых услугах
-

Принципы деятельности омбудсмeна

законность

добровольность

конфиденциальность

беспристрастность

независимость

оперативность

- **Заявитель** - физическое лицо, клиент кредитной организации
 - **Рассмотрение споров** является **бесплатным**
 - Обращение к омбудсмену не препятствует обращению сторон в суд, но на период рассмотрения спора физическое лицо обязуется не прибегать к судебной процедуре
 - **Обращение к финансовому омбудсмену** поможет решить споры между клиентом и банком:
 - При реструктуризации долга по кредитному договору
 - При незаконном начислении процентов по кредиту
 - Если клиент хочет пожаловаться на действия коллекторов
 - Если банк взимает комиссии по ведению ссудного счета
 - Если банк требует вернуть кредит досрочно
 - Если с банковской карты клиента похищены средства
-

Порядок рассмотрения спора финансовым омбудсменом



1. Клиент обязан направить жалобу в адрес банка до подачи заявления омбудсмену
2. Банк должен ответить по существу в течение 30 дней
3. Клиент направляет омбудсмену заявление с предъявляемыми им претензиями (требованиями)
4. Омбудсмен рассматривает письменное заявление и решает вопрос о допустимости рассмотрения жалобы в соответствии с требованиями Регламента.
5. Омбудсмен утверждает подписанное сторонами Примирительное соглашение, выносит Постановление, разрешающее спор по существу, либо Постановление о прекращении разбирательства спора
6. Примирительное соглашение может быть передано по согласию сторон на утверждение суду или третейскому суду в качестве мирового соглашения

- **Рассмотрение спора** может проходить как в очной, так и в заочной форме на основании представленных сторонами документов
 - **Место рассмотрения спора** омбудсмен вправе определять в зависимости от обстоятельств конкретного спора
 - **Финансовый омбудсмен** вправе истребовать дополнительные сведения от обеих сторон, а также заслушивать их устные пояснения
-

При вынесении актов, завершающих разбирательство спора, Финансовый омбудсмен руководствуется

- федеральными законами, иными нормативными и нормативными правовыми актами, действующими на территории Российской Федерации, международными соглашениями и договорами, банковскими правилами и обычаями делового оборота

Обязательность решения

- Финансовые организации, присоединившиеся к институту Финансового омбудсмeна, обязаны исполнять вынесенные им решения и не имеют права их обжаловать в государственных судах
-

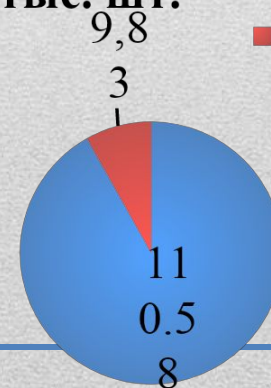
Итоги работы финансового омбудсмана за период с 1 октября 2010 г. по 30 сентября 2012 года

Количество обращений	8883
– в письменном виде	1383
– по электронной почте	1295
– по телефону	6205
Урегулировано споров	4500
– в результате консультаций по телефону	4076
– в результате согласования позиций сторон	424
Количество организаций, фигурирующих в обращениях	
– кредитные организации	102
– коллекторские агентства	14
– страховые компании	8
– иные финансовые организации	13
Итого организаций	137

В Великобритании за 2010 г. разрешено 166 321 дел

Доля выигранных судебных исков клиентами банков, тыс. шт.

■ Выиграно
■ Проиграно



Перспективы развития института финансового омбудсмена в России

Март 2012 года – поручение Президента РФ Правительству к 1 сентября 2012 года разработать предложения по изменениям в законодательство, касающихся института финансового омбудсмена



При Министерстве финансов создается рабочая группа по разработке соответствующих законодательных инициатив



Проект Федерального закона «О Финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»

Рекомендации РвС для построения финансового омбудсмeна в России

- – централизованный единый офис, возможность создания технических офисов в субъектах РФ
 - – стимулирование потребителей к обращению в службу по телефону или через официальный веб-сайт
 - – установление на уровне закона перечня видов деятельности, при осуществлении которых организации обязаны участвовать в системе рассмотрения споров
 - – единый омбудсмен на весь финансовый рынок
 - – в круге заявителей могут быть: изначально – физические лица, после переходного периода – малые предприятия
 - – установление максимального размера возмещения (по аналогии с максимальным размером возмещения по застрахованным АСВ вкладам)
 - – ограничение права на обжалование по существу (аналогично обжалованию решения третейского судьи)
-

Спасибо за внимание
