

Регулятор решил создать новую службу, которая станет арбитром в спорах банков и других финансовых компаний с клиентами.

Председатель Центрального банка Эльвира Набиуллина подписала приказ, которым утвердила состав рабочей группы по созданию Службы финансовых уполномоченных по правам потребителей услуг финансовых организаций. Новый орган создается в соответствии с еще не принятым законом «О Службе финансовых уполномоченных». Он был одобрен правительством и внесен в Госдуму еще весной, но депутаты приняли его в первом чтении только в начале июля, а во втором и третьем чтении рассмотреть не успели. Согласно текущей версии законопроекта, финомбудсмен будет рассматривать споры поставщика услуг с частными лицами на сравнительно небольшие суммы. Для банков предельный размер претензии составляет 500 тыс. рублей, для страховщиков – 100 тыс. рублей. Финансироваться новая служба будет за счет Центробанка и участников финансовых рынков. В частности, закон запрещает финомбудсменам взимать плату с клиента финансового института, а вот коммерческие структуры – банки и страховые компании – будут платить за каждое рассмотренное дело.

Как указывается в пояснительной записке к проекту, закон «направлен на быстрое безвозмездное разрешение споров между финансовыми компаниями и их клиентами».

Как показывает статистика, за последние годы число жалоб в надзорные организации и исков в суды выросло в разы. Если, к примеру, в 2008–2009 годах Роспотребнадзор получил 6 тыс. жалоб на банки, то в 2010–2011 годах – почти 41 тыс. обращений. В страховой сфере, по данным департамента страхового рынка ЦБ РФ, за последние 10 лет число обращений в суды с жалобами на страховщиков выросло в 10 раз: по итогам 2013 года оно составило примерно 600 тыс.

Руководителем рабочей группы, согласно новому приказу Эльвиры Набиуллиной, назначен советник первого заместителя председателя ЦБ Василий Медведев.

– Решено, что практически все уполномоченные будут располагаться в Москве, – рассказал «Известиям» один из членов созданной ЦБ рабочей группы. – Предполагается, что их будет порядка 100 человек, включая обслуживающий персонал: основная часть – в Москве, плюс по одному специалисту – на каждый федеральный

округ. В настоящее время идут собеседования с кандидатами, а также поиск подходящего здания в Москве и офисов в регионах, кроме того, составляется смета новой службы. Думаю, что к принятию закона служба уже будет сформирована и начнет работу сразу после подписания документа президентом.

Впрочем, по мнению президента Ассоциации региональных банков России, зампреда председателя комитета Госдумы по финансовому рынку Анатолия Аксакова, дожидаться принятия закона Центробанку необязательно.

– Действительно, весной мы не успели принять закон о финансовых уполномоченных, – говорит он. – Но ведь в смежном законе – законе о потребительском кредитовании – мы заложили правовой базис для создания и функционирования такой службы. В любом случае в сентябре закон будет принят окончательно, и мы надеемся, что служба начнет свою работу уже осенью. Это сэкономит издержки и время потребителя, надзорного органа, а также позволит избежать обращения в суд.

– Закон хорош тем, что обязывает банки и страховщиков исполнять решения финансовых уполномоченных, но при этом решение, принятое не в пользу гражданина, не препятствует дальнейшему его обращению в суд, – говорит аналитик экспертного центра Taxadmin.ru Максим Ратников. – Однако не мало ли Центробанк намерен нанять специалистов на нашу большую страну?

Впрочем, по мнению финансового омбудсмена при Ассоциации российских банков Павла Медведева, на первое время такого количества уполномоченных будет вполне достаточно.

– Опыт показывает, что потребители в первую очередь надеются на Москву. К примеру, если в настоящее время в столичный офис АРБ поступает до сотни жалоб в месяц, то в Уфе только 3–4. Не думаю, что в первые полгода-год службу завалят заявлениями – все-таки финансовая грамотность населения у нас оставляет желать лучшего. В любом случае текущая версия закона имеет гибкую конструкцию и по определению количества финансовых уполномоченных, и по открытию территориальных представительств, так что в случае нехватки Центробанк всегда может пересмотреть штатное количество финансовых уполномоченных.

По мнению банкиров, руководство регулятора вовремя начало работу по созданию нового института.

– Банк России хочет и вправе готовиться к тому моменту, когда закон будет одобрен и вступит в законную силу, чтобы не начинать такое важное дело с нуля в последний момент, такая работа вполне логична и правильна, – отмечает директор юридического департамента Абсолют Банка Екатерина Любичева.

Источник: [Известия](#) , 31.07.14

Автор: Баязитова А.