ИНСТИТУТ ФИНАНСОВОГО ОМБУДСМЕНА В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАНАХ: ИСТОРИЯ, СРАВНЕНИЕ, РАЗВИТИЕ

INSTITUTE OF THE FINANCIAL OMBUDSMAN IN THE RUSSIAN FEDERATION AND FOREIGN COUNTRIES: HISTORY, COMPARISON, DEVELOPMENT

D. Tomina

Summary. The article reveals the concept of a financial ombudsman, the history of the institution, and compares the institution of a financial ombudsman in the Russian Federation and in other countries such as Sweden, Denmark, and the CIS countries. In addition, the article provides a step-by-step procedure for the work of the financial ombudsman's service. Also, it was carried out the analysis of statistics on the reviewed appeals by the Financial Ombudsman service for 2022–2023. This article reveals certain aspects of the specifics of the work routine of the financial ombudsman, including aspects related to the development of his activities. The paper provides examples of long-term projects that are being developed through the Financial Commissioner's office in the Russian Federation, which help to the citizens to improve their financial literacy and avoid the consequences of the financial disputes.

Keywords: ombudsman, financial commissioner, dispute resolution, financial disputes, financial competence (literacy).

Томина Дарья Дмитриевна

Аспирант, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Всероссийская академия внешней торговли Министерства экономического развития Российской Федерации», г. Москва; Секретарь судебного заседания 1 инстанции административной коллегии Верховного Суда Российской Федерации, г. Москва
dariyt@mail.ru

Аннотация. В статье раскрывается понятие финансового омбудсмена, история возникновения данного института, а также производится сравнение института финансового уполномоченного в Российской Федерации с иными странами, такие как Швеция, Дания, страны СНГ. Кроме того, в статье поэтапно представлен порядок работы службы финансового уполномоченного. Также, проведен анализ данных статистики рассмотренных обращений службой финансового омбудсмена за 2022–2023 года и сделаны выводы. Данная статья раскрывает отдельные аспекты специфики работы финансового уполномоченного — омбудсмена, включая аспекты, связанные с развитием его деятельности. В работе приведены примеры долгосрочных проектов, которые развиваются благодаря службе финансового уполномоченного в Российской Федерации, помогая гражданам повышать свой уровень финансовой грамотности и избегать последствий финансовых споров.

Ключевые слова: омбудсмен, финансовый уполномоченный, разрешение споров, финансовые споры, финансовая грамотность.

Финансовые услуги являются услугами финансового посредничества. В нашей стране за последнее время институт предоставления финансовых услуг и порядок разрешения споров в отношении них претерпел ряд изменений.

В 2018 году был опубликован Федеральный закон № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» [7], который действует сегодня, регулируя положение финансового уполномоченного (омбудсмена). Необходимо отметить, что данный закон был изменен и дополнен одиннадцать раз прежде, чем дойти до нас в своей окончательной форме. Последняя редакция закона с изменениями, вступающими в 2025 году, содержит всестороннее регулирование прав и законных интересов финансового уполномоченного.

Считается, что первой страной, учредившей должность финансового уполномоченного стала Швеция [5]. Необходимо отметить, что изначально эта должность именовалась Шведский Парламентский Омбудсмен,

в его обязанности входил надзор за соблюдением исполнения законодательных актов парламента органами судебной и исполнительной власти.

После второй мировой войны институт финансового уполномоченного получил наибольшую популярность, так как права и свободы человека и гражданина стали приоритетом для государств, а омбудсмен выступал в роли их гаранта [4]. Постепенно распространение института финансового уполномоченного стало набирать обороты, и уже он захватил не только скандинавские страны, типа Норвегии и Дании, перешел в Польшу, и добрался до Новой Зеландии.

Многие ученые связывают теорию происхождения института финансового омбудсмена с теорией ее выделения из института страхового омбудсмена в Великобритании в 1981 году [2]. Сегодня страховой омбудсмен для британцев — независимая служба экспертов, которые рассматривают и разрешают споры со страховыми компаниями на территории Англии, Уэльса, Северной

Ирландии и Шотландии. На этом основании можно назвать институт финансового омбудсмана собратом института страхового омбудсмана. Они выполняют схожий набор функций, однако, сфера деятельности отличается.

В нашей стране институт омбудсмана появился после принятия Декларации прав и свобод человека и гражданина Российской Федерации на рубеже 1990–1993 гг., однако, омбудсмен занимался только сферой прав человека и защитой его законных интересов. Специалисты узкого профиля, такие как финансовые омбудсмены, пришли в Российскую Федерацию в 2010 году. Ассоциация российских банков (АРБ) 1 октября 2010 года утвердила «Положения об Общественном примирителе на финансовом рынке (Финансовом омбудсмене)» и «Регламента Общественного примирителя на финансовом рынке (Финансового омбудсмана)». На должность финансового омбудсмана в России был назначен депутат Госдумы Павел Медведев, который и сейчас занимается этой деятельностью.

Для Российской Федерации был принят Закон об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг № 123-ФЗ [7], который предоставляет гражданам право на получение финансовой услуги. С 2018 года каждый гражданин может обратиться к финансовому омбудсмену вместо судебного разбирательства [1].

Формат обращения удобен, система автоматизируется и обновляется, что делает электронное обращение к омбудсмену через сервис «Госуслуги» востребованным.

Если у гражданина возникает спор по поводу нарушений в процессе предоставления финансовой услуги страховыми компаниями, банками, ломбардами или микрофинансовыми организациями, финансовый омбудсмен может безвозмездно решить его.

Сегодня многие граждане предпочитают обратиться к независимому эксперту, будь то третейский судья, служба примирения или омбудсмен [6].

Преимущество омбудсменов — их безвозмездность, скорость разрешения спора и избавление граждан от судебных издержек. Однако необходимо понимать, что финансовый уполномоченный рассматривает только имущественные требования, размер которых не превышает 500 000 рублей, а по договорам ОСАГО — без ограничения по сумме.

Схема разрешения финансовых споров примерно одинакова для всех стран мира.

Первый этап — подача жалобы заявителем. Жалоба является добровольной, созданной в письменной форме и имеет конкретные сроки подачи.

Второй этап — обратная связь. После подачи жалобы заявитель получает ответ о её регистрации. В Российской Федерации в большинстве случаев граждане используют онлайн-сервис, который автоматически высылает подтверждение регистрации жалобы. Однако в некоторых странах такой порядок отсутствует. На Шри-Ланке после подачи заявления необходимо оплатить государственную пошлину, которая гарантированно вернётся на счёт заявителя при принятии омбудсменом решения в его пользу.

Третий этап — проверка жалобы на допустимость к рассмотрению. Если жалоба признана омбудсменом поданной с целью компрометации ответчика или создания ему неудобств, а не защиты своих прав истцом, омбудсмен может отказать в принятии жалобы.

Четвёртый этап — извещение заявителя о нерассмотрении жалобы. Если жалоба гражданина не подлежит рассмотрению, заявителя информируют о решении омбудсмана и дают рекомендации по дальнейшему разрешению спора.

Пятый этап — взаимодействие со второй стороной финансового спора. Если жалоба заявителя принимается к рассмотрению, омбудсмен направляет копию жалобы для получения объяснений. В некоторых случаях ответчик удовлетворяет жалобу истца, и спор теряет правовое основание, после чего работа омбудсмана заканчивается примирением сторон.

Шестой этап — сбор данных, доказывающих суть претензии, изложенной в жалобе заявителя в финансовом споре. Омбудсмен запрашивает сведения у второй стороны спора, изучает основания, полученные от первой стороны, и сопоставляет фактические основания спора.

Седьмой этап — завершение процедуры финансового разбирательства. По результатам проверки фактов, изложенных в жалобе заявителя, учитывая объяснения второй стороны, омбудсмен выносит решение. Как правило, решение издается в письменной форме и направляется сторонам спора [3].

Решение финансового уполномоченного носит рекомендательный и обязательный характер. Например, сумма иска для возмещения в финансовом споре между гражданами Германии составляет не более пяти тысяч евро, и в этом случае решение омбудсмана о выплате указанной суммы обязательно к исполнению. В Венгрии, например, обязательность решения финансового омбудсмана в случае спора прописывается в договоре между контрагентами.

В скандинавских странах, таких как Дания или Норвегия, второй стороне финансового спора при вынесении

решения омбудсмана в пользу оппонента даётся период для выражения своего мнения. Это ещё раз подтверждает роль финансового омбудсмана в качестве защитника законных прав и интересов обеих сторон финансового спора, как истца, так и ответчика.

Заявитель также получает рекомендации по результатам рассмотрения своей жалобы и имеет право обжаловать решение омбудсмана. В этом случае гражданин выбирает новый способ разрешения спора.

В данной статье произведен анализ статистики работы службы финансового управляющего за 2022–2023 гг. [8] В 2023 году в службу финансового омбудсмана нашей страны поступило более 134 тысяч обращений в рамках Закона № 123-ФЗ. Более 85 тысяч обращений потребителей финансовых услуг рассмотрено финансовым уполномоченным по существу (принято решение о полном или частичном удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований). Стоит отметить, что количество обращений граждан уменьшилось на более чем 12 процентов относительно 2022 года. Так как не все обращения, поступающие в вышеуказанную службу, требуют разрешения или соответствуют всем критериям жалобы в финансовом споре, следовательно не все обращения поступают в работу. В сравнении с 2022 годом доля принятых к рассмотрению обращений выросла на 3,6 процентных пункта. Такой результат во многом стал следствием работы проекта «Дружелюбный», предусматривающего контактирование сотрудников службы с потребителями финансовых услуг.

Служба финансового уполномоченного развивается каждый день, поэтому создается все больше и больше проектов по типу проекта «Дружелюбный» для получения обратной связи от граждан для дальнейшего совершенствования системы. Так, в процессе работы данной службы был создан контакт-центр для осуществления взаимодействия с потенциальными клиентами, кроме того, чат-бот, что курирует онлайн-обращения, также задействован в контактировании с потребителями финансовых услуг. Отмечу, что за 2023 год процент онлайн обращений ненамного превысил процент обращений на личном приеме или в письменной форме. Приведенный обзор отчетности службы финансового уполномоченного в Российской Федерации доказывает необходимость такой службы для граждан.

Отдельно хотелось бы затронуть тему развивающихся проектов. Проект «Дружелюбный» [8], который был создан представителями службы финансового омбудсмана для снижения уровня отказов в принятии поступающих к финансовому уполномоченному обращений потребителей финансовых услуг, в 2023 году охватил все направления деятельности службы по взаимодействию с заявителями. Проект был создан для эффективной ком-

муникации с потребителями финансовых услуг: были проведены опросы граждан, разъяснительные работы по обращениям, тем самым были устранены недочеты опыта предыдущих годов работы с финансовыми спорами. Нововведением для службы финансового омбудсмана стал режим СМС-информирования заявителя в случае пропуска звонка омбудсмана. В период незащищенного киберпространства, а также в период развитого мошенничества, особенно с личными данными, не все граждане готовы отвечать на звонки с незнакомых телефонных номеров. СМС-информирование было внедрено службой финансового омбудсмана для минимизации потери взаимодействия с потенциальными клиентами.

В 2023 году было направлено 5 883 таких СМС-уведомлений. В 62 % случаев заявитель перезвонил и предоставил запрашиваемую информацию или документы. Таким образом, социальная ориентированность проекта «Дружелюбный» позволяет практически в режиме онлайн взаимодействовать с заявителями и способствует более быстрому восстановлению их нарушенных прав как потребителей финансовых услуг.

К сожалению, не все граждане до сих пор осведомлены о существовании финансового уполномоченного, как института защиты прав граждан. Тем не менее, служба Российской Федерации проводит ряд мероприятий для повышения уровня осведомленности населения, включая размещение социальной рекламы, ведение экспертных блогов, использование возможностей нормативных правовых актов Банка России.

Уровень финансовой грамотности населения не находится на высокой отметке, как в нашей стране, так и за рубежом. Однако, это не означает, что отсутствует необходимость в развитии этого навыка и в постоянном повышении качества знаний о финансовых процедурах на рынке.

Так, в Российской Федерации пользуется популярностью онлайн-зачеты, проводимые Банком России для граждан, популяризация онлайн сервисов финансового омбудсмана, обучение специалистов юридических клиник, а также участие в конференциях по финансовой грамотности Министерства финансов Российской Федерации.

Таким образом, проведенное исследование показало низкий уровень осведомленности населения об институте финансового омбудсмана. Институт призван защищать права и свободы граждан в такой динамичной и гибкой сфере, как финансовое право. Стоит отметить, что проблема разрешения споров с минимальными потерями остается актуальной для финансового права.

ЛИТЕРАТУРА

1. Абубакирова К.Р. Институт финансового уполномоченного в российском гражданском праве // Информационное общество и государственно-правовая система: правовая характеристика, соотношение, взаимосвязь. Сборник статей международной научно-практической конференции. Уфа, 2020.
2. Климов В.В. Институт финансового уполномоченного — новый механизм обеспечения баланса частных и публичных интересов в финансовой сфере // Актуальные проблемы российского права. 2020. N 5. С. 35–41.
3. Курбатов А.Я. // Защита прав потребителей финансовых услуг: монография. М.: Юстицинформ, 2023. 168 с.
4. Лихолетова Н.В., Титовская М.О. Проблемы становления института финансового омбудсмена в российской федерации. // Современное состояние и приоритетные направления развития аграрной экономики в условиях импортозамещения. материалы международной научно-практической конференции. 2016. С. 290–294.
5. Сорокин В.А. Первые шаги на пути приватизации российского правосудия // Вестник экономического правосудия Российской Федерации. 2021. N 4. С. 120–137.
6. Тропская С.С. // Финансовый уполномоченный как субъект публичного права финансового рынка. Финансовое право. 2020. № 7. С. 10–14
7. Федеральный закон от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»// СПС КонсультантПлюс. 2014 URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_299392/
8. Финансовый уполномоченный: официальный сайт. Москва. Обновляется в течение суток. URL:<https://finombudsman.ru/finobr/> (дата обращения: 13.02.2025, 20.02.2025).

© Томина Дарья Дмитриевна (dariyt@mail.ru)

© Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»