

ОДОБРЕН
на 6-м заседании Консультативного комитета
по вопросам защиты прав потребителей
государств – членов Евразийского экономического союза
26 сентября 2019 г.

ОБЗОР
практики внедрения альтернативных
механизмов урегулирования
потребительских споров, на примере
деятельности института финансового
омбудсмeна (уполномоченного)
в государствах – членах
Евразийского экономического союза

2019 год

Оглавление

1. Введение	3
2. Республика Армения	7
Информация о деятельности института финансового примирителя	
3. Республика Беларусь	14
4. Республика Казахстан	16
Информация о деятельности института страхового омбудсмана	16
Деятельность института страхового омбудсмана	20
5. Кыргызская Республика	23
6. Российская Федерация	24
Информация об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг	
7. Заключение	38

1. Введение

Обеспечение максимальной эффективности единого рынка товаров и услуг Евразийского экономического союза (далее – ЕАЭС, Союз) путем повышения его функционирования, посредством обеспечения гарантий качества и безопасности обрабатываемых товаров и услуг, информированности и надлежащей защиты прав потребителей определено одним из ключевых направлений развития интеграционных процессов в рамках Союза¹ до 2025 года.

Стремительное развитие высоких технологий и меняющиеся запросы потребителей, применение новых финансовых инструментов, растущий уровень предоставления трансграничных финансовых услуг - все это способствует увеличению числа потребителей, которые, вступая в правоотношения с финансовыми организациями, не всегда адекватно оценивают принимаемые на себя обязательства.

В этой связи, финансовая сфера воспринимается потребителем как зона особого риска, связанного, с одной стороны, с доступностью финансовых услуг, а с другой стороны со сложностью для его понимания и грамотной оценкой условий таких услуг.

Указанное обстоятельство может оказать влияние на риски принятия со стороны потребителей необоснованных решений, в конечном итоге приводящих к увеличению роста закредитованности населения в государствах – членах ЕАЭС.

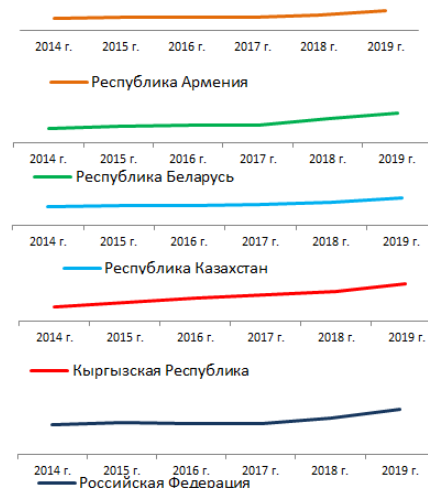
Как показывает статистика, задолженность физических лиц по кредитам в Союзе имеет стабильную тенденцию к росту и, в среднем, увеличивается на 12% ежегодно (рисунок 1).

¹Декларация о дальнейшем развитии интеграционных процессов в рамках Евразийского экономического союза (Принята в г. Санкт-Петербурге 06.12.2018) //Официальный сайт Евразийской экономической комиссии. — URL: <http://www.eurasiancommission.org/>. — (Дата обращения: 16.07.2019).

Рисунок 1

Задолженность по кредитам, предоставленным физическим лицам¹

	1 квартал 2014 г.	1 квартал 2015 г.	1 квартал 2016 г.	1 квартал 2017 г.	1 квартал 2018 г.	1 квартал 2019 г.
Республика Армения ¹	704,6	796,7	783,7	797,4	927,2	1208,2
Республика Беларусь ²	55467	63627,6	67858	7,2	9,5	12
Республика Казахстан ³	3523,6	3640,7	3719,2	3764,1	4284,4	5130,2
Кыргызская Республика ⁴	5081,9	6743,7	8436,1	9494,1	10702,29	13552,8
Российская Федерация ⁵	10196,6	10904,6	10522,7	10837,5	12530,0	15443,6



1 – млрд армянских драмов

2 – млрд белорусских рублей (с 1 июля 2016 г. в Республике Беларусь проведена деноминация белорусского рубля в соотношении 1:10 000)

3 – млрд тенге

4 – млн сомов

5 – млрд российских рублей

Так, в 1-м квартале 2019 года в сравнении с аналогичным периодом 2014 года, показатель задолженности физических лиц по кредитам в Республике Армения вырос в 1,7 раз, в Республике Беларусь в 2,1 раза, в Республике Казахстан – в 1,5 раза, в Кыргызской Республике – в 2,66 раз, в Российской Федерации – в 1,5 раза.

Рост задолженности по кредитам может спровоцировать проблемы, связанные с урегулированием правоотношений между финансовыми организациями, осуществляющими выдачу таких кредитов, и потребителями (физическими лицами).

Проводимые в государствах-членах исследования² свидетельствуют о том, что зачастую потребители с недоверием

¹ Задолженность по кредитам, предоставленным физическим лицам. Денежно-кредитная статистика // Официальный сайт Евразийской экономической комиссии. – URL: http://www.eurasiancommission.org/ru/act/integr_i_makroec/dep_stat/fin_stat/time_series/Documents/monetary/De_n_kred_stat_16_Q.xls

² Диагностическое исследование защиты потребителей в сфере финансовых услуг. Часть I. Ключевые выводы и рекомендации, Российская Федерация, 2009, ВСЕМИРНЫЙ БАНК.–

относятся к действующей системе решения проблем и не испытывают уверенности в том, что в состоянии разрешить споры, которые могут возникнуть во взаимоотношениях с финансовой организацией.

Потребитель априори является слабой стороной, что особенно очевидно на финансовом рынке. В отличие от финансовых, страховых организаций потребитель не обладает специальными знаниями в этой области и может не иметь непосредственного опыта использования конкретных финансовых услуг. В связи с чем, оценка потребителем условий финансовых услуг, даже при наличии всей необходимой информации, может оказаться сложной или неосуществимой, а в некоторых случаях дорогостоящей задачей.

Потребителям финансовых продуктов и услуг нужен механизм, способный обеспечить защиту их интересов при урегулировании споров. Такой механизм должен основываться на беспристрастности и независимости, что позволит обеспечить оперативную и экономически эффективную защиту интересов потребителя в его споре с финансовой организацией.

Очевидно, что в основе защиты прав потребителей лежит необходимость преодоления дисбаланса во взаимоотношениях «потребитель – финансовая организация», где особую важность приобретает повышение финансовой грамотности потребителей, а также создание и внедрение доступных (финансово необременительных для потребителя) механизмов разрешения потребительских споров с финансовыми организациями.

Обеспечение доступа потребителей к юридической помощи, а также создание условий, способствующих свободному выбору товаров

(услуг), путем развития правовой грамотности и правосознания потребителей, повышения уровня их осведомленности о характере и способах осуществления защиты своих прав является одним из основных направлений согласованной политики ЕАЭС в сфере защиты прав потребителей¹, которое заложено в Договоре о Евразийском экономическом союзе от 25 мая 2014 г. (далее – Договор).

Усилия государств-членов по созданию единого финансового рынка, как системы отношений между потребителем и поставщиком услуг, должны основываться на взаимном доверии сторон, важным компонентом которых является создание условий для реализации положений Договора в части обеспечения доступа потребителя к простым, эффективным, быстрым и недорогим способам решения внутренних и трансграничных споров, возникающих из договоров оказания финансовых услуг. Простые и доступные механизмы разрешения споров повысят доверие потребителя к единому рынку Союза.

Евразийской экономической комиссией в рамках реализации функций по защите прав потребителей и в соответствии с решениями, принятыми на пятом заседании Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств – членов Евразийского экономического союза, проанализирована практика внедрения альтернативных механизмов урегулирования потребительских споров на примере института омбудсмана (уполномоченного) по защите прав потребителей финансовых услуг, внедряемого в государствах-членах. Анализ проведен с учетом информации, представленной данными

¹ Договор о Евразийском экономическом союзе (подписан в г. Астане 29.05.2014 г.), приложение № 13 //Официальный сайт Евразийской экономической комиссии. — URL: <http://www.eurasiancommission.org/>. — (Дата обращения: 16.07.2019).

организациями и направлен на изучение и последующее внедрение наилучших практик государств-членов по защите прав потребителей.

2. Республика Армения

Первый институт финансового омбудсмана (Примирителя финансовой системы) на пространстве Союза был создан 24 января 2009 г. в Республике Армения в соответствии с Законом «О примирителе финансовой системы». Указанным законом установлен порядок рассмотрения Примирителем финансовой системы (далее также Примиритель) претензий клиентов, предъявляемых к финансовым организациям, устанавливает правовой статус Примирителя, порядок и условия создания его офиса, функции и полномочия, иные правовые отношения, связанные с защитой интересов потребителей финансовых услуг.

Офис Примирителя финансовой системы Республики Армения является единственным национальным внесудебным органом по разрешению споров потребителей финансовых услуг.

Организационная структура Офиса Примирителя

По своей организационно-правовой форме Офис Примирителя является некоммерческой организацией – фондом, учредителем которого является Центральный банк Республики Армения. Основной задачей Офиса является обеспечение деятельности Примирителя и повышение осведомленности потребителей о финансовой системе Республики Армения.

Управление Офиса осуществляется советом попечителей и управляющим Офисом (Примирителем).

Совет состоит из семи членов, назначение которых происходит следующим образом – по одному члену Совета назначают

Правительство Республики Армения, Совет Центрального банка Республики Армения и организации по защите прав потребителей. Четырех членов Совета назначают союзы финансовых организаций, получивших лицензию Центрального банка Республики Армения.

Союзы финансовых организаций и организации по защите прав потребителей назначают своих членов Совета по договоренности между собой.

Примиритель назначается Советом сроком на четыре года и может быть вновь переназначен. При осуществлении своей профессиональной деятельности Примиритель независим и никому не подотчетен.

Численность Офиса Примирителя определяет Совет. Финансирование Офиса осуществляется финансовыми организациями посредством обязательных выплат в пользу Офиса, которые вносятся на специально открытый для этой цели счет в Центральном банке Республики Армения.

Обязательные выплаты финансовые организации осуществляют ежеквартально, в равных размерах, контроль за совершением обязательных выплат осуществляет Центральный банк Республики Армения.

Компетенция Примирителя

В компетенцию Примирителя входит рассмотрение претензий (требований), которые предъявляются клиентом к финансовой организации, связаны с предоставляемыми со стороны такой организации услугами и содержат имущественное требование в размере, не превышающем десять миллионов драмов Республики Армения, или эквивалентную сумму в иностранной валюте. Законом также предусматривается рассмотрение неимущественных требований, в случае, если они выдвигаются против кредитного бюро.

Порядок деятельности Примирителя, его взаимодействие с гражданами, финансовыми и иными организациями

Потребитель (физическое лицо) вправе обратиться за помощью к Примирителю независимо от того, предусматривалось ли такое право в заключенном между потребителем и финансовой организацией договоре.

Условия договора, ограничивающие право потребителя обращаться за помощью к Примирителю признаются ничтожными.

Обращению потребителя к Примирителю должна предшествовать его претензия к финансовой организации, которую потребитель вправе предъявить в течение одного года, начиная с момента, когда он узнал или мог узнать о нарушении своего права. Претензия потребителя должна быть рассмотрена финансовой организацией в течение десяти дней.

В течение шести месяцев со дня получения ответа от финансовой организации (или неполучения такого ответа) потребитель вправе обратиться за помощью к Примирителю.

Примиритель вправе рассматривать обращения потребителей, содержащие требования к банкам, кредитным организациям, страховым компаниям, страховым брокерам, инвестиционным компаниям, ломбардам, лицам, осуществляющим куплю-продажу иностранной валюты, лицам, осуществляющим дилерско-брокерскую куплю-продажу иностранной валюты, лицам, осуществляющим денежные переводы, бюро ОСАГО, пенсионным фондам.

При соблюдении указанных условий, а также при отсутствии ранее вынесенного судебного решения или начатого судебного производства по делу, обращение потребителя подлежит обязательному рассмотрению Примирителем.

Оплата за рассмотрение обращения потребителя Примирителем не взимается.

По результатам рассмотрения обращения потребителя Примиритель принимает решение об удовлетворении или частичном удовлетворении, или отклонении требования. В случае если Примиритель выносит решение об удовлетворении или частичном удовлетворении требования, он должен установить порядок и сроки выполнения принятого решения.

Решение Примирителя становится обязательным для сторон в том случае, когда потребитель в течение тридцати рабочих дней, с момента рассылки решения Примирителя, в письменной форме безоговорочно соглашается с решением. По истечении тридцати рабочих дней Примиритель обязан известить финансовую организацию о наличии или отсутствии письменного согласия потребителя, и, соответственно, о том, что решение стало обязательным для сторон.

Когда потребитель в установленном порядке соглашается с решением, а финансовая организация не выполняет решение Примирителя в установленном порядке, потребитель вправе обратиться в компетентный суд, который в трехдневный срок рассматривает такое заявление и принимает решение о признании решения Примирителя и выдаче исполнительного документа, или о признании недействительным решение Примирителя и об отказе в выдаче исполнительного документа.

Решение Примирителя может быть оспорено в судебном порядке. Финансовые организации могут отказаться от права оспаривать решения Примирителя посредством заключения соответствующего письменного соглашения с Офисом Примирителя.

Информация об организациях, не заключивших соглашение об отказе от права оспаривать решения Примирителя публикуется на официальных сайтах Центрального банка Республики Армения и Офиса Примирителя.

Основные принципы деятельности института Примирителя:

Беспристрастность в процессе рассмотрения требования. Примиритель в процессе рассмотрения требования руководствуется Конституцией Республики Армения и законами, проявляет беспристрастное отношение к каждой стороне и строжайшим образом соблюдает принцип равенства перед законом и справедливости для каждой стороны.

Равенство сторон. Примиритель, вынося решения, руководствуется не только законом, обычаями, правилами делового этикета, но и принципом достижения равновесия прав сторон в целях предотвращения воздействия правовых актов, приводящего к несправедливому решению для одной из сторон.

Заботливое отношение к обратившемуся. Работа Офиса выстраивается так, чтобы максимально оградить обратившихся от лишней бюрократической волокиты и дополнительных расходов.

Приоритетность примирения сторон. В ходе рассмотрения поступившего требования Примиритель стремится разрешить спор путем примирения сторон в целях обеспечения более быстрого разрешения конфликта, поиска обоюдовыгодного решения для сторон и сохранения деловых отношений между организацией и ее клиентом (потребителем).

Эффективность деятельности. Главная ценность деятельности Примирителя заключается в организации процесса рассмотрения требований и осуществления плана действий таким образом, чтобы

получить желаемые результаты. Эффективность деятельности достигается быстрым и справедливым рассмотрением требований, правильной расстановкой акцентов, а также рациональным распределением своих ресурсов и усилий.

Транспарентность деятельности. Информация о деятельности Примирителя доступна для широкой общественности и размещается на официальном сайте Офиса, а также в СМИ.

Партнерство и конфиденциальность. Примиритель сохраняет партнерские отношения с финансовыми организациями, стремясь к расширению рамок сотрудничества с ними и сохраняя конфиденциальность, за исключением случаев, когда финансовая организация допускает грубые и массовые нарушения прав граждан.

Профессионализм и командная работа. Офис руководствуется стандартами высокого профессионализма и исполнения трудовых обязанностей, а также заботится о профессиональном росте своих сотрудников.

Международное сотрудничество и новаторские решения. Офис постоянно сотрудничает с действующими в мире аналогичными структурами, в целях обмена практикой и внедрения лучшего международного опыта.

Передовые позиции в регионе в области защиты прав потребителей финансовых услуг. Офис оказывает постоянное содействие в создании Офисов финансовых омбудсменов в других странах, в работе по обмену опытом с участием международных авторитетных финансовых омбудсменов.

В настоящее время создан и функционирует информационный ресурс Примирителя, с помощью которого дела к рассмотрению принимаются, в том числе, в режиме онлайн. Такая возможность

способствует росту числа потребителей, обращающихся к Примирителю дистанционным способом, а также способствует привлечению потребителей из отдаленных регионов Армении к имеющейся возможности разрешения споров.

Офисом сформирована база данных, позволяющая проводить мониторинг рассмотрения каждого дела, от первого контакта обратившегося (заявителя) до принятия решения по делу.

Кроме того, разработано и внедряется новое программное обеспечение, позволяющее наладить взаимодействие Офиса Примирителя с финансовыми организациями и позволяющее отслеживать ход рассмотрения дел и осуществлять переписку, связанную с рассмотрением заявления потребителя. Такой подход позволяет сократить сроки рассмотрения дел, обеспечить быстрый и эффективный обмен информацией с финансовыми организациями. В дальнейшем планируется обеспечить доступ заявителей к процессу рассмотрения их обращений.

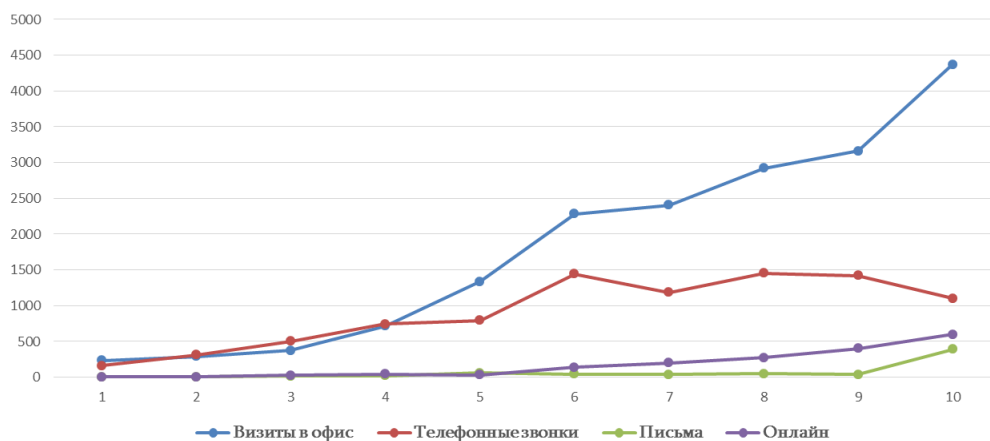
Между Офисом Примирителя и Центральным банком Республики Армения заключено соглашение, направленное на организацию взаимного сотрудничества, обмена информацией, повышения уровня правовой и финансовой грамотности общества и защиты интересов потребителей финансовой системы.

Примиритель в рамках рассматриваемого спора обязан соблюдать конфиденциальность относительно обстоятельств дела и полученной в рамках его рассмотрения банковской, страховой и коммерческой тайне. Советом Офиса утверждаются внутренние нормативные акты, регулирующие порядок работы с документами, которые содержат коммерческую и иную тайну.

На основании статьи 31 Закона Республики Армения «О примирителе финансовой системы» Примиритель финансовой системы систематически публикует отчет о своей деятельности (рисунок 2).

Рисунок 2¹

Статистика обращений потребителей, принятых Офисом за 10 лет (2009-2019 гг.)



3. Республика Беларусь

В Республике Беларусь вопросы защиты прав потребителей регулируются Законом Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-З «О защите прав потребителей».

Национальным банком Республики Беларусь совместно с Министерством антимонопольного регулирования и торговли осуществляется проработка вопроса о системе защиты прав потребителей финансовых услуг и внедрении института по рассмотрению имущественных жалоб потребителей финансовых услуг, как части формируемой системы защиты прав потребителей финансовых услуг.

¹ По материалам выступлений участников круглого стола «Защита потребителя в эпоху умных устройств» 28 февраля 2019 г., г. Москва//Официальный сайт Евразийской экономической комиссии. — URL: [http:// www.eurasiancommission.org/ru/nae/news/Pages/01-03-2019-3.aspx](http://www.eurasiancommission.org/ru/nae/news/Pages/01-03-2019-3.aspx)

Национальным банком Республики Беларусь разрабатывается проект законодательного акта, в котором предполагается установить правовые, финансовые и организационные основы создания и функционирования в Республике Беларусь системы внесудебного урегулирования имущественных жалоб потребителей финансовых услуг в отношении финансовых организаций.

В основу концептуальных положений проекта законодательного акта о деятельности института по рассмотрению имущественных жалоб потребителей финансовых услуг положен передовой мировой опыт деятельности финансовых омбудсменов (примирителей в финансовой системе), а за основу создания в Республике Беларусь института по рассмотрению имущественных жалоб потребителей финансовых услуг принята модель аналогичного института в Республике Армения. Актуальность создания данного института, в том числе внедрение его в право Республики Беларусь, в целом поддержана государственными органами. Проект законодательного акта установит порядок обращения потребителей в создаваемый институт, порядок рассмотрения и урегулирования жалоб потребителей, порядок обжалования в суде решений данного института.

Принципами работы института по рассмотрению имущественных жалоб потребителей финансовых услуг должны стать:

- законность, независимость, справедливость;
- безвозмездность для потребителя финансовых услуг;
- прозрачность, оперативность и простота процедуры принятия решения; обязательность решений, принятых названным институтом, для финансовых организаций.

Национальным банком Республики Беларусь будут приняты меры, направленные на создание и обеспечение функционирования данного

института, как эффективного инструмента системы защиты прав потребителей финансовых усл.

4. Республика Казахстан

Показательным является опыт Республики Казахстан, которая пошла по пути создания института омбудсмана (здесь и далее используется определение, применяемое в законодательстве Республики Казахстан – «омбудсман») на отдельных финансовых рынках.

Так, в Республике Казахстане действует институт банковского омбудсмана и страхового омбудсмана.

Деятельность института банковского омбудсмана

В соответствии со статьей 40-1 Закона Республики Казахстан от 31 августа 1995 г. № 2444 «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» банковским омбудсманом является независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование разногласий, возникающих из договора ипотечного займа, между банком и/или организацией осуществляющей отдельные виды банковских операций, и заемщиком – физическим лицом по его обращению с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заемщика, банка, организации осуществляющей отдельные виды банковских операций.

Банковский омбудсман руководствуется в своей деятельности принципами равноправия сторон, беспристрастности, соблюдения банковской и иной охраняемой законом тайны, соблюдения прав и уважения охраняемых законом интересов сторон, прозрачности процедур, принятия и обоснованности решений.

Избрание и досрочное прекращение полномочий банковского омбудсмана осуществляются советом представителей.

В состав совета представителей входят по одному представителю от каждого банка или организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций и предоставляющей ипотечные займы, от ассоциации (союза) общественных объединений потребителей и (или) республиканского общественного объединения потребителей, зарегистрированных в органах юстиции и осуществляющих деятельность, направленную на реализацию и защиту прав потребителей финансовых услуг, при их наличии, а также от уполномоченного государственного органа.

Участие банков, организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, предоставляющих ипотечные займы, в составе совета представителей является обязательным и осуществляется в порядке, определенном Законом Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» и внутренними правилами банковского омбудсмана, утвержденными советом представителей.

К компетенции совета представителей относится предложение и утверждение кандидатуры на должность банковского омбудсмана, утверждение структуры и штата офиса банковского омбудсмана, определение порядка финансирования и иные вопросы, связанные с осуществлением деятельности данного института.

Банковский омбудсман избирается сроком на два года большинством голосов совета представителей, причем при равенстве голосов, мнение представителя уполномоченного государственного органа является решающим.

В соответствии с Законом Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» не может быть рекомендовано к избранию банковским омбудсманом лицо, ранее

являвшееся руководящим работником финансовой организации в период не более чем за один год до принятия уполномоченным органом решения об отнесении банка к категории неплатежеспособных банков, о консервации страховой (перестраховочной) организации, принудительном выкупе ее акций, о лишении лицензии финансовой организации, а также о принудительной ликвидации финансовой организации или признании ее банкротом в установленном порядке.

Банковский омбудсман не вправе занимать любую из должностей в финансовых организациях и микрофинансовых организациях, быть аффилированным лицом банков, организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций.

Решение по рассматриваемым делам принимается банковским омбудсманом единолично и в письменной форме доводится до сведения сторон, участвующих в споре.

Обращения, направленные повторно, либо принятые к рассмотрению судом, и (или) по которым имеется решение суда, вступившее в законную силу, либо не имеющие доказательств претензионного урегулирования возникшей ситуации (в рамках договора ипотечного займа), либо обращения по договору ипотечного займа, сумма которого превышает двадцать тысяч месячных расчетных показателей – не рассматриваются банковским омбудсманом.

Решение банковского омбудсмана обязательно для банка, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, в случае принятия его заемщиком.

В случае несогласия с решением банковского омбудсмана заинтересованная сторона вправе обратиться за защитой своих прав в суд.

По обращениям заемщиков – физических лиц, касающимся изменения условий исполнения обязательств по договорам ипотечного займа, банковский омбудсман содействует в достижении сторонами взаимоприемлемого решения путем проведения встреч и предоставления рекомендаций без принятия решения, предусмотренного Законом.

По обращению заемщика – физического лица в случае урегулирования разногласий, возникающих между заемщиком, являющимся физическим лицом, и лицом, которому уступлено право (требование) по заключенному с таким заемщиком договору банковского займа, или договору о предоставлении микрокредита, банковский омбудсман содействует в достижении сторонами взаимоприемлемого результата путем проведения встреч и предоставления рекомендаций без принятия решения.

Деятельность банковского омбудсмана, в том числе порядок и сроки рассмотрения обращений по разрешению споров и принятия решений, осуществляется на основании внутренних правил, согласованных с уполномоченным государственным органом и утвержденных советом представителей.

Деятельность банковского омбудсмана финансируется за счет обязательных взносов банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, входящих в совет представителей. Банковский омбудсман по согласованию с советом представителей вправе образовать структуру и штат (офис банковского омбудсмана).

Банковский омбудсман обязан соблюдать конфиденциальность в отношении информации, полученной в ходе разрешения споров, и не разглашать ее третьим лицам.

Банковский омбудсман несет ответственность, установленную законами Республики Казахстан, за разглашение сведений, полученных в ходе осуществления им своих функций.

В случае невыполнения банковским омбудсманом указанных требований, совет представителей досрочно прекращает его полномочия.

Деятельность института страхового омбудсмана

Создание института страхового омбудсмана было связано с необходимостью урегулирования споров между страховыми организациями по прямому урегулированию в кратчайшие сроки и без обращения в суд.

В связи с этим Агентством по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций Республики Казахстан, после изучения международной практики (альтернативного) внесудебного урегулирования споров, законодательно был введен институт страхового омбудсмана.

Деятельность института страхового омбудсмана регулируется Гражданским кодексом Республики Казахстан, специальными законами и внутренними правилами, которые утверждаются советом представителей страхового омбудсмана.

Согласно законодательству, страховым омбудсманом является независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование разногласий между:

- страховыми организациями, возникающих по вопросам обязательного и добровольного страхования;

- страхователями (застрахованными, выгодоприобретателями) и страховыми организациями, возникающих из договоров страхования.

Страховой омбудсман осуществляет урегулирование разногласий, в которых в качестве страхователей (застрахованных, выгодоприобретателей) выступают физические лица и (или) субъекты малого предпринимательства. Иные юридические лица могут обратиться к страховому омбудсману только по классу (виду) обязательного страхования гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств.

Страховой омбудсман избирается сроком на три года, и не более двух сроков подряд.

В целях обеспечения деятельности страхового омбудсмана в 2018 году была создана некоммерческая организация – частное учреждение «Офис Страхового омбудсмана», в штате которого имеются помощники страхового омбудсмана, секретарь и специалист.

Страховые организации ежемесячно перечисляют взносы на обеспечение деятельности частному учреждению, размер которых утверждается в начале года исходя из расходов частного учреждения.

Урегулирование взаимоотношений между страхователями (выгодоприобретателями) и страховщиками осуществляется страховым омбудсманом безвозмездно.

Деятельность страхового омбудсмана направлена на:

практическую помощь в преодолении разногласий и непонимания между участниками страхового рынка;

упрощение, быстроту и экономичность процедуры рассмотрения возникших вопросов по урегулированию взаимоотношений между сторонами;

сохранение и дальнейшее упрочение деловых, партнерских отношений регулируемых сторон.

Заявления страховому омбудсману могут быть поданы как непосредственно в его офис, так и направлены почтой, либо посредством онлайн системы урегулирования страховых споров.

В 2019 году для упрощения процедуры подачи заявления страховому омбудсману, законодательно закреплена возможность подачи заявления через страховые организации, их филиалы и представительства.

При получении заявления, страховой омбудсман организует подготовку дела к рассмотрению и в случае необходимости, принимает дополнительные меры по подготовке дела, в частности, истребует от сторон письменные объяснения, доказательства и другие дополнительные документы. После чего назначается слушание по делу, в котором участвуют стороны спора.

При рассмотрении заявления и принятии решения страховой омбудсман руководствуется принципами равноправия сторон, объективности и беспристрастности при принятии решения, соблюдения тайны страхования и иной охраняемой законом тайны, соблюдения прав и уважения охраняемых законом интересов сторон, прозрачности и обоснованности процедуры принятия решения.

За 11 лет деятельности института страхового омбудсмана Республики Казахстан сложилась правоприменительная практика, которая в основном связана с толкованием и применением норм права, регулирующих обязательное страхование гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств.

Большая часть вопросов, рассматриваемых страховым омбудсманом связана с урегулированием споров между выгодоприобретателями и страховыми организациями в отношении обоснованности/необоснованности отказов в страховых выплатах или

правильности и достоверности расчетов размеров убытков, так и в отношении урегулирования споров между страховыми организациями по прямым выплатам.

Как правило, по итогам года страховым омбудсманом обобщается практика, которая доводится до страховых организаций с рекомендациями применения тех или иных норм.

Выявленные пробелы в законодательстве выносятся на рассмотрение заинтересованным сторонам в рамках создаваемых рабочих групп, для выработки единого понимания у всех участников рынка норм права, и впоследствии представляются в качестве предложений в законопроекты по страхованию, тем самым устраняя пробелы и коллизии норм.

Хорошим показателем правоприменительной практики является тот факт, что в период деятельности Страхового омбудсмана было рассмотрено 2,5 тысячи дел.

В судах было обжаловано 50 решений страхового омбудсмана, из которых 45 решений оставлены без изменения, 5 решений – отменены.

5. Кыргызская Республика

В Кыргызской Республике, учитывая актуальность вопросов защиты прав потребителей финансовых услуг, Национальным банком Кыргызской Республики рассматриваются вопросы внедрения института финансового омбудсмана (примирителя), изучается опыт зарубежных стран в целях выработки эффективной модели данного института на территории Кыргызской Республики.

6. Российская Федерация

Правовыми основаниями регулирования деятельности института финансового уполномоченного являются Федеральный закон от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее - Закон № 123-ФЗ) и принимаемые в соответствии с ним подзаконные нормативные правовые акты, в частности:

- постановление Правительства Российской Федерации от 14 декабря 2018 г. № 1532 «Об утверждении формы удостоверения, являющегося исполнительным документом и выдаваемого уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг»;

- указание Банка России от 25 декабря 2018 г. № 5038-У «О процедуре выдвижения в Совет Службы финансового уполномоченного представителей саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, а также ассоциаций (союзов) кредитных организаций, указанных в части 1 статьи 7 Закона № 123-ФЗ;

- указание Банка России от 21 января 2019 г. № 5064-У «О порядке исключения финансовой организации из реестра финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг»;

- указание Банка России от 12 февраля 2019 г. № 5070-У «О порядке ведения реестра финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в Банке России».

Совет службы финансового уполномоченного также уполномочен на принятие ряда актов, регулирующих деятельность финансового уполномоченного.

В соответствии с законодательством Российской Федерации финансовый омбудсмен – это лицо, уполномоченное рассматривать обращения потребителей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги.

Организационная структура института

Согласно статье 6 Закона № 123-ФЗ служба финансового уполномоченного состоит из:

- главного финансового уполномоченного и финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг;
- совета Службы финансового уполномоченного;
- службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного;
- экспертного совета Службы финансового уполномоченного.

Должность финансового уполномоченного учреждена для рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг по требованиям имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим потребителям такие услуги.

Главный финансовый уполномоченный назначается Советом директоров Банка России по представлению Председателя Банка России, согласованному с Президентом Российской Федерации, сроком на пять лет.

Главный финансовый уполномоченный осуществляет полномочия финансового уполномоченного во всех сферах финансовых услуг, осуществляет координацию деятельности финансовых уполномоченных, рассматривающих обращения в отдельных сферах финансовых услуг, курирует и контролирует деятельность службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

Финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг назначаются Советом директоров Банка России по предложению главного финансового уполномоченного сроком на пять лет.

Совет Службы состоит из 15 членов. В Совет Службы входят пять представителей Банка России, три представителя Правительства Российской Федерации, один представитель от саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих страховые организации, два представителя от ассоциаций (союзов) кредитных организаций, два представителя от иных саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, члены которых являются финансовыми организациями, обязанными взаимодействовать с финансовым уполномоченным в соответствии с Законом № 123-ФЗ, один представитель экспертного совета Службы, а также главный финансовый уполномоченный. Процедура выдвижения в Совет Службы представителей указанных саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, а также ассоциаций (союзов) кредитных организаций определяется нормативным актом Банка России.

В соответствии со статьей 9 Закона № 123-ФЗ обеспечение деятельности финансового уполномоченного осуществляет служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного, являющаяся автономной некоммерческой организацией, учрежденной Банком России.

Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного осуществляет управление фондом финансирования деятельности финансового уполномоченного, оказывает содействие финансовому уполномоченному в подготовке к рассмотрению обращений, дает необходимые разъяснения по вопросам подачи обращений финансовому уполномоченному.

Во исполнение вышеуказанных положений Закона № 123-ФЗ Банк России учредил Автономную некоммерческую организацию «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» (АНО «СОДФУ»).

Экспертный совет Службы финансового уполномоченного – коллегиальный консультативный и совещательный орган, создаваемый в целях выработки рекомендаций в сфере деятельности финансового уполномоченного и защиты прав потребителей финансовых услуг.

В состав экспертного совета Службы входят финансовые уполномоченные, а также лица, обладающие познаниями в сфере финансового рынка и (или) имеющие опыт работы в сфере финансового рынка, регулирования, контроля и надзора на финансовом рынке или защиты прав потребителей финансовых услуг, либо имеющие стаж работы судьей не менее десяти лет (часть 2 статьи 12 Закона № 123-ФЗ).

Финансирование деятельности финансового уполномоченного (включая оплату труда, дополнительное пенсионное обеспечение, страхование жизни и медицинское страхование финансового уполномоченного, оплату функционирования службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного и проведения экспертизы при рассмотрении обращений) осуществляется за счет средств фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного, который принадлежит на праве собственности службе обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

Фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного формируется за счет имущественных взносов учредителя – Банка России, взносов финансовых организаций, доходов, получаемых службой обеспечения деятельности финансового

уполномоченного от размещения и инвестирования средств на финансовом рынке, платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, а также из других, не запрещенных законодательством Российской Федерации поступлений.

На средства фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного не может быть обращено взыскание по обязательствам Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований, Банка России, иных третьих лиц, а также службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного, за исключением обязательств службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного, связанных с направлениями расходования средств фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного.

Компетенция финансового уполномоченного

В компетенцию финансового уполномоченного входит рассмотрение обращений потребителей в отношении финансовых организаций, организовавших взаимодействие с ним на обязательной или добровольной основе, если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей, либо если требования потребителя финансовых услуг вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения в рамках обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств.

Важным условием принятия обращения к рассмотрению является то, что со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, должно пройти не более трех лет.

В то же время, пропущенный по уважительным причинам срок может быть восстановлен финансовым уполномоченным по ходатайству потребителя.

Согласно статье 28 Закона № 123-ФЗ с финансовым уполномоченным обязаны взаимодействовать следующие организации:

- страховые организации, кроме страховых организаций, осуществляющих исключительно обязательное медицинское страхование (с 1 июня 2019 г. по «моторным» видам страхования, с 28 ноября 2019 г. по иным видам страхования);

- микрофинансовые организации (с 1 января 2020 г.);

- кредитные потребительские кооперативы, ломбарды, кредитные организации и негосударственные пенсионные фонды (с 1 января 2021 г.).

Иные финансовые организации, оказывающие финансовые услуги потребителям финансовых услуг, вправе организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным в добровольном порядке.

Необходимо отметить, что если финансовая организация на обязательной либо добровольной основе взаимодействует с финансовым уполномоченным, а возникший между ней и потребителем спор соответствует вышеописанным критериям, то направление обращения финансовому уполномоченному до подачи иска в суд является для потребителя обязательным. В противном случае суд не будет рассматривать иск потребителя по причине несоблюдения установленного законом досудебного порядка.

Положения о досудебном урегулировании споров распространяются также на случаи перехода права требования к финансовой организации от потребителя финансовых услуг к иным лицам.

Порядок деятельности финансового уполномоченного, его взаимодействия с гражданами, финансовыми организациями и другими лицами осуществляется на основании статьи 2 Закона № 123-ФЗ, которая закрепляет положения о независимости финансового уполномоченного при осуществлении своих полномочий от федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, Центрального банка Российской Федерации (Банка России) и иных организаций, должностных лиц.

Порядок деятельности финансового уполномоченного, его взаимодействие с гражданами, финансовыми организациями и другими лицами

Деятельность финансового уполномоченного осуществляется в соответствии с принципами законности, уважения прав и свобод человека и гражданина, добросовестности и справедливости.

На финансового уполномоченного судом не может быть возложена имущественная ответственность за отмену его решения, за исключением случаев вынесения заведомо незаконного решения.

Подача обращения

Обращения потребителей финансовых услуг (либо третьих лиц, к которым перешли права требования от потребителей) могут быть поданы финансовому уполномоченному на бумажном носителе либо в электронной форме через личный кабинет потребителя финансовых услуг (создается на официальном сайте финансового уполномоченного в сети «Интернет», ведение осуществляется службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного) или с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», включая единый портал государственных

и муниципальных услуг. Также, обращение может быть направлено через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, заключивший соглашение о взаимодействии со службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

К обращению прилагаются копии заявления в финансовую организацию и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся у потребителя финансовых услуг копии договора с финансовой организацией и иных документов по существу спора.

Обращения принимаются и обрабатываются службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

Поступившие обращения распределяются между финансовыми уполномоченными, в зависимости от сферы финансовых услуг, в которой они уполномочены рассматривать споры.

Рассмотрение обращения

При соответствии обращения установленным законом требованиям, в том числе при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении поданного обращения (установлены в ст. 19 Закона № 123-ФЗ), оно принимается к рассмотрению финансовым уполномоченным.

Копия такого обращения направляется в финансовую организацию, к которой предъявляются требования, через личный кабинет финансовой организации (его ведение службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного).

Финансовый уполномоченный вправе также запросить у финансовой организации разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, в том числе информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования или иную охраняемую законом тайну. Финансовая

организация обязана предоставить финансовому уполномоченному разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, в течение пяти рабочих дней со дня получения запроса финансового уполномоченного.

До принятия решения по обращению финансовый уполномоченный на основании имеющихся сведений вправе направить финансовой организации, к которой предъявляются требования, иным финансовым организациям свои предложения об урегулировании спора. Финансовый уполномоченный вправе осуществлять необходимые действия, направленные на урегулирование спора между его сторонами, в том числе в случае, если спор затрагивает интересы нескольких финансовых организаций.

Обращение рассматривается в заочной форме на основании предоставленных документов, однако финансовый уполномоченный вправе по ходатайству сторон либо по своей инициативе принять решение об очном рассмотрении обращения, в том числе путем использования систем видео-конференц связи.

Решение по обращению принимается в следующие сроки:

- в течение пятнадцати рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения,
- в случае направления обращения потребителем финансовых услуг;
- в течение тридцати рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения,
- в случае направления обращения лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

При этом исчисление указанных сроков может быть

приостановлено финансовым уполномоченным, но не более чем на 10 рабочих дней, в случае организации им проведения независимой экспертизы (оценки) по предмету спора для решения вопросов, связанных с рассмотрением обращения.

Решение финансового уполномоченного направляется сторонам спора в форме электронного документа, подписанного электронной подписью. При отсутствии фактической возможности направить потребителю решение в форме электронного документа, а также по ходатайству потребителя указанное решение вручается ему на бумажном носителе или направляется на почтовый адрес.

Прекращение рассмотрения обращения

Рассмотрение обращения прекращается в случае отказа потребителя финансовых услуг от заявленных к финансовой организации требований путем направления (в том числе в электронной форме) финансовому уполномоченному соответствующего заявления, в случае урегулирования спора между его сторонами путем заключения соглашения, а также в случае добровольного исполнения финансовой организацией требований потребителя финансовых услуг.

Потребитель финансовых услуг вправе отозвать обращение до даты принятия финансовым уполномоченным решения по результатам рассмотрения спора. Обращение, которое отозвано потребителем финансовых услуг, не подлежит рассмотрению, а начатое рассмотрение подлежит прекращению не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации заявления об отзыве обращения. Копия заявления об отзыве обращения направляется в финансовую организацию. Отзыв обращения потребителем финансовых услуг не лишает его права на направление повторного обращения финансовому уполномоченному по тем же основаниям.

Вступление в силу и исполнение решения финансового уполномоченного

Решение финансового уполномоченного вступает в силу по истечении 10 рабочих дней после даты его подписания финансовым уполномоченным и подлежит исполнению финансовой организацией не позднее срока, указанного в данном решении (от 10 рабочих до 30 календарных дней).

Исполнение финансовой организацией вступившего в силу решения финансового уполномоченного признается надлежащим исполнением финансовой организацией обязанностей по соответствующему договору с потребителем финансовых услуг об оказании ему или в его пользу финансовой услуги.

Неисполнение финансовой организацией вступившего в силу решения финансового уполномоченного, либо условий соглашения влечет выдачу финансовым уполномоченным по ходатайству потребителя финансовых услуг удостоверения, являющегося исполнительным документом.

Кроме того, если финансовая организация не исполнила в добровольном порядке решение финансового уполномоченного или условия соглашения, на основании заявления потребителя финансовых услуг суд взыскивает с финансовой организации штраф в размере 50 процентов суммы требования потребителя финансовых услуг, которое подлежит удовлетворению в соответствии с решением (соглашением), в пользу потребителя финансовых услуг.

Обжалование решения финансового уполномоченного

В случае несогласия с решением финансового уполномоченного финансовая организация вправе обратиться в суд в течение десяти рабочих дней после дня вступления в силу такого решения. При этом

финансовая организация вправе направить финансовому уполномоченному ходатайство о приостановлении исполнения его решения, что таким образом приостанавливает исполнение оспариваемого решения до вынесения решения судом.

Потребитель, не согласный со вступившим в силу решением финансового уполномоченного, вправе в течение 30 дней после вступления в силу указанного решения обратиться в суд с требованиями к финансовой организации по предмету, содержащемуся в обращении такого потребителя к финансовому уполномоченному.

Согласно статье 14 (пункты 1-3) Закона предусмотрено, что финансовый уполномоченный осуществляет информационное взаимодействие с федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, Банком России и иными организациями, должностными лицами.

Финансовый уполномоченный вправе обмениваться информацией, в том числе содержащей персональные данные потребителей финансовых услуг, с федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, Банком России и иными организациями, должностными лицами в порядке и на условиях, которые установлены законодательством Российской Федерации, на основании соглашения, предусматривающего взаимный обмен такой информацией при соблюдении требований Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

Федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, Банк России и иные организации,

должностные лица при получении запроса финансового уполномоченного, касающегося рассмотрения обращения, обязаны предоставить информацию в срок не позднее пятнадцати дней после дня регистрации указанного запроса.

На официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного ежегодно не позднее 1 июня года, следующего за отчетным годом, размещает отчет о результатах деятельности, содержащий информацию, предусмотренную частью 1 статьи 13 Закона № 123-ФЗ.

По информации, представленной на официальном сайте финансового уполномоченного¹ за период с июня по август 2019 года (первые три месяца действия обязательного досудебного порядка урегулирования споров потребителей со страховыми компаниями) в Службу обеспечения деятельности финансового уполномоченного поступило 24158 обращений (рисунок 3).

Подавляющее количество обращений (96,3% или 23256) пришлось на споры по договорам ОСАГО, из которых наиболее проблемным был вопрос несогласия заявителей с размером страховой выплаты по ОСАГО (38,7% или 9345).

По КАСКО основной причиной спора стал отказ страховой компании в выплате возмещения. Количество обращений в отношении этого вида добровольного автострахования в августе существенно возросло (на 73,6% по сравнению с июлем). Средний размер требований за истекший период составил 207 609 рублей.

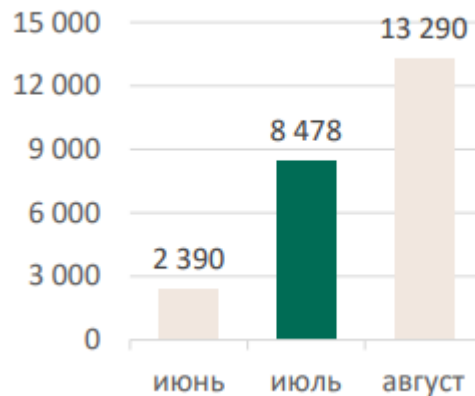
За первые три месяца работы финансовый уполномоченный

¹https://finombudsman.ru/news/Glavnyy_finansovyy_upolnomochennyy_otchitalsya_o_rezultatakh_rassmotreniya_obrashcheniy_za_pervyye_tri_mesyatsa_raboty/(Дата обращения: 18.09.2019).

принял 2223 решения по существу спора, из которых почти в половине случаев (49,98% или 1111 решений) требования потребителей удовлетворены.

Рисунок 3

Сведения о поступивших обращениях (июнь - август 2019 года)



Из 13 290 поступивших в августе 2019 года обращений 11 090 обращений (83%) были направлены потребителями посредством личного кабинета заявителя на сайте финансового уполномоченного, 2 200 обращений (17%) – нарочным способом/посредством ФГУП «Почта России».

За август 2019 года личный кабинет зарегистрировали 12 356 заявителей, что в 1,4 раза превышает количество личных кабинетов, зарегистрированных заявителями в июле 2019 года (8 662), из них: физические лица – 12 232; юридические лица – 85; индивидуальные предприниматели – 39¹.

В виду того, что Закон № 123-ФЗ вступил в силу 3 сентября 2018 г., а право финансовых организаций организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе возникло

¹ https://finombudsman.ru/docs/otchet_aug_2019.pdf

3 декабря 2018 г. (часть 4 статьи 32 Закона № 123-ФЗ), правоприменительная практика деятельности финансового уполномоченного в Российской Федерации в настоящее время формируется¹.

7. Заключение

Анализ материалов, взятых за основу при подготовке настоящего Обзора, показал, что защита прав потребителей финансовых услуг является актуальным и важным направлением развития системы досудебного разрешения споров в государствах-членах.

Альтернативные механизмы рассмотрения споров на рынке финансовых услуг предлагают простое, быстрое и недорогое внесудебное решение споров между потребителями и поставщиками финансовых услуг.

В государствах – членах ЕАЭС правовая база в сфере защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг в большой степени разработана. Вместе с тем, альтернативные способы разрешения споров с участием потребителей в государствах-членах Союза еще не достаточно развиты.

Предоставляемые в государствах-членах Евразийского экономического союза процедуры внесудебного разрешения потребительских споров на финансовом рынке различаются по уровню своего развития. В представленных материалах не отражена возможность урегулирования трансграничных споров, отсутствуют механизмы разрешения споров, когда потребителем выступает

¹ В процессе подготовки данного Обзора, Советом директоров Банка России назначены два уполномоченных по правам потребителей финансовых услуг в сферах страхования, микрофинансирования, кредитной кооперации, деятельности кредитных организаций

гражданин одного государства-члена, а финансовая организация является резидентом другого государства-члена.

Вместе с тем, первостепенным условием для формирования доверия на финансовом рынке является устойчивость и открытость финансовых организаций, защищенность средств кредиторов и вкладчиков, гарантиями которых является готовность к внедрению простых и понятных механизмов разрешения споров с потребителем. Информационная прозрачность, являющаяся основным залогом успешной деятельности внесудебных органов, участвующих в разрешении споров, способствует развитию доверительной среды на финансовом рынке.

В целях повышения доверия потребителей к финансовым учреждениям предлагается укрепить защиту прав потребителей путем внедрения механизмов урегулирования споров, создания единообразного института финансового омбудсмана (уполномоченного) по защите потребителей финансовых услуг с наделением финансовых уполномоченных полномочиями по принятию обязательных к исполнению решений.

Создание института профессионального финансового омбудсмана (уполномоченного) (в том числе, при необходимости, для каждого финансового сегмента) в качестве альтернативы судебному разбирательству может стать наиболее эффективным способом разрешения споров потребителей на рынке финансовых услуг. Это также будет способствовать укреплению доверия населения к финансовому сектору и, соответственно, повышению эффективности самого финансового сектора.

Внедрение и поддержание функционирования такого института не требует финансирования со стороны государства и одновременно

является эффективным и доступным для населения, в том числе для малообеспеченных граждан и домохозяйств с высоким уровнем задолженности, особенно в сельских местностях и удаленных регионах.

В этой связи, целесообразным представляется распространение представленного опыта и подготовка рекомендации Евразийской экономической комиссии для государств-членов Евразийского экономического союза об институте финансового омбудсмена (уполномоченного).