



Конкурс
Защита прав потребителей
финансовых услуг

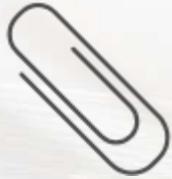


**«Финансовый омбудсмен»,
«досудебная медиация»
и другие магические
заклинания**

Технологии и методики освоения материала

1. Ознакомьтесь с изложенной информацией.
2. Внимательно прочитайте пояснения и рекомендации.
3. Особое внимание обращайтесь на практические советы
4. Используйте информацию при заключении и расторжении договоров с банками.

Навигация по справочнику



Скрепка

Обратите внимание!



Стрелка

Это важно



Галочка

Существенные обстоятельства

Структура лекции

- | | | |
|----|--|---|
| 1. | Финансовая грамотность – основы принятия решений | 5 |
| 2. | Финансовый омбудсмен – кому оно надо | 6 |
| 3. | Финансовый омбудсмен в России | 7 |
| 4. | Омбудсмен: урегулирование споров или медиация | 9 |



Финансовая грамотность – знания и умение использовать финансовые инструменты для достижения поставленных целей

- ✓ Грамотно поставленные жизненные цели при наличии надлежащей финансовой грамотности определяют выбор средств (финансовых инструментов), позволяющих обеспечить достижение цели наиболее эффективным образом
- ✓ При выборе разновидности определённого типа финансовых инструментов для обеспечения своих прав и финансовых интересов необходимо знать правила, регулирующие предоставление такого типа финансовых инструментов
- ✓ При выборе финансового института – «поставщика» финансового инструмента для обеспечения своих прав и финансовых интересов необходимо уметь проверять информацию, предоставляемую финансовым институтом

Финансовый омбудсмен – кому оно надо...

Омбудсмен – **гражданское или должностное лицо с особыми полномочиями**, на которое возлагаются функции контроля соблюдения справедливости и интересов граждан и групп в деятельности различных органов и институтов.

Финансовый омбудсмен – **лицо с особыми полномочиями, на которое возлагаются функции контроля соблюдения справедливости и интересов граждан в деятельности финансовых институтов.**

Финансовый омбудсмен может действовать в силу закона или на основании добровольного соглашения участников финансового рынка.

Исторически финансовые омбудсмены – лица, уполномоченные общественными организациями участников финансового рынка:

- Эффективная форма самоорганизации финансового рынка для превентивного и систематического снижения репутационных рисков и регуляторных рисков:
 - Внесудебный механизм урегулирования обращений, споров и жалоб => существенное сокращение судебных издержек и экономия времени для обеих сторон;
 - Публичность принятых омбудсменом решений => механизм ограничения недобросовестной конкуренции;
 - Сокращение количества надзорных действий по отношению к участниками рынка

⇒ **«дешевле один раз проиграть омбудсмену, чем выиграть в суде»**

После кризиса 2008 года в большинстве стран, в которых уже существовали институты финансовых омбудсменов как формы самоорганизации рынка, были приняты специальные законы и участие финансовых институтов в работе финансовых омбудсменов стало в этих странах обязательным

Финансовый омбудсмен в Российской Федерации...

- **2004 год** – Ассоциация российских банков выступила с предложением учреждения института финансового омбудсмена при АРБ. Начинание не было поддержано банками:
 - Общая низкая востребованность инициатив в сфере ответственного кредитования в периоды роста рынка и роста доходов населения;
 - Низкий уровень количества жалоб потребителей на финансовые институты;
 - Незначительные регуляторные риски для участников рынка в связи с отсутствием надзора за деятельностью участников финансового рынка со стороны Банка России;
- **2008 год** – Ассоциация региональных банков разработанный ЗАО «ДжиИ Мани Банк» Кодекс ответственного потребительского кредитования. Кодекс был подписан только одним банком, так как:
 - Формулировал не только принципы, но и правила поведения участников рынка кредитования;
 - Вводил существенные по сравнению с текущим законодательством ограничения на комиссионные и прочие не соответствующие справедливости доходы банков;
 - Надзорные действия не имели систематического характера;
- **2010 год** – Ассоциация российских банков по инициативе 6 коммерческих банков учредила институт финансового уполномоченного при АРБ:
 - Добровольность присоединения к институту одновременно с обязательством соблюдать решения уполномоченного;
 - Финансирование института финансового уполномоченного из взносов банков
- **2014 год** – законопроект «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» внесён Правительством РФ в Государственную Думу и прошёл первое чтение
- **2018 год** – принят во 2-м и 3-м чтениях ГД РФ, одобрен Советом Федерации и подписан Президентом РФ



Финансовый омбудсмен в Российской Федерации...

- **Действует на основании Федерального Закона № 123** от 4 июня 2018 г. «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»:
 - С 01/07/2019 – для обязательных видов страхования автотранспорта;
 - С 01/01/2020 – для участников рынка микрофинансирования;
 - С 01/01/2021 – для банков;
- **Досудебный порядок урегулирования** споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми институтами;
- **Структура института уполномоченного:**
 - Главный финансовый уполномоченный;
 - Финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг;
 - Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного;
 - Экспертный совет Службы
- **Финансирование института уполномоченного:**
 - имущественные взносы Банка России;
 - взносы финансовых организаций
 - доходы от размещения и инвестирования средств на финансовом рынке;
 - плата за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации;
 - другие не запрещенные законодательством Российской Федерации поступления

Омбудсмен: урегулирование споров или медиация?

• Финансовый омбудсмен :

- **Действует на основании Федерального Закона № 123** от 4 июня 2018 г. «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»;
- **Основная задача - досудебное урегулирование** споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми институтами

- Исходит из неравенства сторон, обусловленного информационной асимметрией (**«потребитель – всегда слабая сторона»**);
- ⇒ Финансовый омбудсмен = компенсация неравенства одной из сторон

• Медиация:

- **Возможна на основании Федерального Закона № 193** от 27 июля 2010 г. «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»;
- **Основная задача – альтернативное (внесудебное) урегулирование** споров, возникающих из гражданских правоотношений с привлечением в качестве посредника независимого лица - медиатора

- Исходит из равенства сторон спора и свободы выбора ими посредника;
- ⇒ **Отказ от принципа состязательности** ради достижения взаимоприемлемого решения

Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг = институт досудебного урегулирования споров между неравными сторонами (финансовый институт и потребитель)