

**«Московский государственный юридический университет
имени О.Е. Кутафина (МГЮА)»**

СТЕПАНЯН МИКАЕЛ ЛЕВОНОВИЧ

**ИНСТИТУТ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО В
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАНАХ
(СРАВНИТЕЛЬНО-ПРАВОВОЙ АНАЛИЗ)**

ДИССЕРТАЦИЯ

**на соискание ученой степени кандидата юридических наук по специальности
12.00.03 – Частное право (гражданское, торговое (коммерческое), международное
частное, семейное, трудовое право, право социального обеспечения)**

**Научный руководитель
доктор юридических наук, профессор
Алексеева Д.Г.**

ЕРЕВАН – 2017 г.

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ПОНЯТИЕ И ЗНАЧЕНИЕ ИНСТИТУТА ФИНАНСОВОГО ОМБУДСМЕНА В РОССИЙСКОМ И ЗАРУБЕЖНОМ ПРАВЕ	
§ 1.1. Понятие и место финансового уполномоченного (омбудсмeна) среди уполномоченных по правам (омбудсменов) в России и зарубежных странах...	20
§ 1.2. Генезис института финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) и его место в системе органов, рассматривающих споры.....	34
§ 1.3. Понятие и структура Службы финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы).....	55
ГЛАВА 2. ПРАВОВАЯ МОДЕЛЬ ФИНАНСОВОГО ОМБУДСМЕНА В РЕСПУБЛИКЕ АРМЕНИИ	
§ 2.1. Сравнительный анализ правовой модели примирителя финансовой системы в Республике Армения и странах дальнего зарубежья.....	74
§ 2.2. Сравнительный анализ правовой модели примирителя финансовой системы в Республике Армения и Российской Федерации.....	95
ГЛАВА 3. ПРАВОВАЯ МОДЕЛЬ ФИНАНСОВОГО ОМБУДСМЕНА В СТРАНАХ ДАЛЬНЕГО ЗАРУБЕЖЬЯ	
§ 3.1. Правовая модель финансового омбудсмeна в Великобритании.....	121
§ 3.2. Правовая модель финансового омбудсмeна в Германии, Ирландии, и Австралии.....	130
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	159
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	165
ПРИЛОЖЕНИЯ	187

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Финансовые услуги в значительной мере востребованы потребителями. Основным «поставщиком» таких услуг являются кредитные организации. В условиях развития отечественной экономики и активизации глобальных экономических процессов, перечень услуг, оказываемых кредитными организациями, расширяется, возрастает процент операций, осуществленных с использованием различного рода способов дистанционного банкинга, довольно слабо проработанных законодательно. Соответственно, пропорционально увеличивается количество различного рода споров и претензий потребителей к кредитным организациям.

Причины увеличения количества финансовых споров обусловлены многими факторами. Обычно они связаны с недоверием клиентов к организациям, предоставляющим финансовые услуги, сложностью финансовых продуктов, отсутствием уверенности в том, что претензии клиентов к банкам будут быстро, эффективно и справедливо рассмотрены.

Основным способом разрешения существующих споров является судебное разбирательство. Деятельность судов, действительно, довольно близка по содержанию к деятельности финансового уполномоченного. Однако из мирового опыта следует, что задачи финансового омбудсмена являются более широкими, нежели задачи суда.

Финансовый омбудсмен не только решает споры между сторонами, но и участвует в их урегулировании. Под урегулированием споров понимается не столько вынесение арбитром формального решения, обязывающего одну или обе стороны, сколько организация процедуры примирения сторон, т.е. достижение ими взаимоприемлемого соглашения по спору без вынесения финансовым уполномоченным формального решения. В тех юрисдикциях, где реализован аналогичный подход (например, в Соединенном Королевстве Великобритании и Северной Ирландии), до формального решения омбудсмена

доходит не более нескольких процентов (2-3 %) от общего числа рассматриваемых споров.

Достаточно часто служба финансового омбудсмана выполняет для гражданина - заявителя функции финансового и юридического консультанта, помогая разобраться в сложившейся ситуации, определить лицо, к которому должна быть подана жалоба, правильно сформулировать требование. В этом состоит кардинальное отличие процедуры, применяемой омбудсменом, от судебного порядка рассмотрения споров.

Нельзя также не отметить, что судебные процессы длятся довольно долго, участие в них затратно финансово. Кроме того, определенная часть споров может быть в значительной мере оперативно и эффективно разрешена в досудебном порядке. Среди положительных особенностей процедуры рассмотрения споров финансовым уполномоченным следует назвать бесплатный и свободный доступ, неформальная процедура, высокий процент исполнения решений омбудсмана, а также рассмотрение спора на основе принципов разумности и справедливости.

В данной связи в юридической литературе, а также на различных дискуссионных площадках неоднократно поднимался вопрос о необходимости имплементации в российскую правовую систему института финансового уполномоченного (омбудсмана). Фактически, данный институт уже создан и функционирует, однако его правовое регулирование до сих пор отсутствует, что приводит к значительным перегрузкам российской судебной системы.

Помимо очевидных преимуществ, связанных с оперативным оказанием потребителям финансовой помощи, финансовый уполномоченный может оказывать консультационные функции. Зачастую потребители, не обладающие достаточным объемом знаний в области банковского дела и финансов, считают свои права нарушенными, но это не так. В таких ситуациях участие финансового уполномоченного позволяет потребителям получить необходимую им консультацию по сути возникшей проблемы и предложения

по ее наиболее оптимальному разрешению. При этом, финансовый уполномоченный может стать хорошим посредником между кредитными организациями – с одной стороны и потребителями – с другой, при решении возникающих споров и коллизий. Таким образом, деятельность финансового уполномоченного не только направлена на защиту прав потребителей финансовых услуг, но и способствует повышению финансовой грамотности населения, повышению его доверия к финансовой системе государства, поскольку каждый гражданин может быть уверен в защите своих прав в спорах с финансовыми организациями.

Несмотря на очевидные преимущества, вытекающие из функционирования института финансового уполномоченного, специальное правовое регулирование его деятельности до настоящего времени отсутствует.

Основные постулаты правового режима финансового уполномоченного как совокупность правовых норм, регулирующих правовое положение финансового уполномоченного и особенности его деятельности, еще предстоит разработать. Однако соответствующее изменение законодательства должно основываться на базе серьезных научных исследований.

Такие исследования невозможны без учета международного опыта, т.е. без сравнительно-правового анализа норм о деятельности финансовых омбудсменов (финансовых уполномоченных, арбитров финансового рынка), существующих в зарубежных странах.

Степень научной разработанности темы и теоретическая основа исследования. Специальные глубокие научные разработки, посвященные правовому положению и деятельности финансового омбудсмена в российской науке отсутствуют.

При этом, имеются фрагментарные исследования его правового статуса, выполненные в рамках отдельных научных статей (Иванов О.М., Тихомиров К.А., Тарташев В.А., Носырева Е.И., Шабанова И.И. и другие ученые), либо в

качестве отдельных частей научных исследований, посвященных вопросам правового регулирования банковской деятельности¹.

Отдельные исследования посвящены сравнительному анализу мирового опыта применения концепции омбудсмана к общественным отношениям с участием предпринимателей (В.В. Эмих, Д.Васильчикова, М.А.Кандыба, Д.В.Чиркин и др.).

Те или иные аспекты деятельности финансового омбудсмана в финансовой и банковской системах государства стали предметом научных исследований Медведева П.А., Вишневого А.А., Гузнова А.Г., Казаковой Е.Б., Кирилловых А.А., Молодыко К.Ю., Сергеева В.В., Тереховой Е.В., Чиркова А.В. и иных ученых.

Теоретическую основу диссертационной работы составили труды отечественных ученых в области банковского права, финансового права, предпринимательского права, гражданского права и страхового, посвященные рассматриваемой тематике: М.М. Агаркова; Д.Г. Алексеевой., С.А. Андрияшина.; К.Л. Астапова; В.А. Белова; М.И. Брагинского, М.А Бычко; В.В. Витрянского; А.А Вишневого; Н.И Гайдаенко, Е. Годэмэ; А.В Емелина, Н.Ю.Ерпылевой; Л.Г. Ефимовой Л.Г.; О.М. Иванова; Е.А Крючковой; А.Я.Курбатова; К. Лауе; Е.Б. Лаутс.; В.П Лукина; М.П Микульской; Л.А. Новоселовой; О.М. Олейник; С.В. Пыхтина, Н.В. Сапожникова, Н.Г. Семилютиной, М.Т. Тимофеева; Г.А. Тосуняна Г.А., Я.М. Фальковской; Н.Ю. Хаманаева; Е.Г. Хоменко; А.В. Шамраева; Р.К. Щенина; Эмиха В.В и других.

Источниками исследования послужили также зарубежные монографии, диссертации, научные статьи и иные опубликованные материалы, отражающие те или иные стороны объекта исследования. Особое значение для проведенного исследования имеют работы ведущих зарубежных специалистов по международному частному праву и международному коммерческому арбитражу, посвященные отдельным аспектам деятельности финансового

¹ См. § 11 главы 2. Банковское право. Учебник для бакалавров // Отвю ред Л.Г.Ефимова, Д.Г. Алексеева. М.: Проспект, С. 51. Автор – Пыхтин С.В.

уполномоченного: Д. Томас (D. Thomas); Ф. Фризон (F. Frizon); П. Саркисян (P. Sargsyan); Д. Прайс (J. Preiss) М. Франчетти ([M. Franchetti](#)); Ф. Ботеро ([F. Botero](#)); К. Митчелл ([C. Mitchell](#)), Ж. Мак Крум ([J. McCrum](#)); И. Руме ([I. Ruhle](#)); Р. Симпсон (R. Simpson); Г. Хирш (G. Hersh); Д. Мэлвиль ([D. Melville](#)); Н. Монстер (N. Monster); В. Фабер ([V. Faber](#)) и других.

Особое внимание в работе уделяется также анализу аналитических докладов различных международных организаций, таких как Всемирный банк, Служба Финансового Омбудсмена Великобритании (Financial Services Ombudsman), Евразийский Банк Развития (ЕАБР), организация FIN NET, а также International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO Network).

Нормативная основа исследования. При написании диссертации использовались национальные и международные нормативные акты, а также материалы из иностранной судебной практики.

В ходе работы над диссертацией автором были проанализированы нормы законодательства, доктрина и судебная практика таких зарубежных стран, как: Австралия, Армения, Бельгия, Великобритания, Венгрия, Германия, Греция, Египет, Ирландия, Италия, Испания, Канада, Казахстан, Кипр, Киргизия, Латвия, Нидерланды, Новая Зеландия, Норвегия, ОАЭ, Пакистан, Польша, Португалия, Сербия, Словакия, Тунис, Украина, Финляндия, Франция, Хорватия, Черногория, Швейцария, Шри-ланка, Эстония, Южная Африка, Япония и других.

Критическому анализу подвергнута концепция российского законопроекта № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций».

Цели и задачи исследования. Целью диссертационного исследования является разработка концепции института финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) в российском банковском праве.

Для достижения указанной цели исследования были поставлены следующие научные задачи:

- определить место финансового уполномоченного в системе органов, осуществляющих рассмотрение споров;
- определить роль и место службы финансового уполномоченного в банковской системе Российской Федерации;
- установить отличия деятельности финансового уполномоченного от деятельности других органов, рассматривающих споры;
- сформулировать определение финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы);
- определить компетенцию финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы);
- сформулировать принципы деятельности финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы);
- разработать правовой механизм финансирования службы финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы);
- определить состав арбитров, входящих в службу финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы);
- провести семантический анализ терминов «финансовый уполномоченный», «финансовый омбудсмен», «арбитр финансовой системы», используемых законодательством зарубежных стран, российским законопроектom № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций», установить их содержание и выявить различия между указанными терминами;
- провести сравнительно-правовой анализ российского законопроекта № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций» с Законом Республики Армения «Об Арбитре Финансовой Системе»;

- провести сравнительно-правовой анализ российского законопроекта № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций» с нормами права Европейского союза, Австралии, Ирландии, Канады, Германии, Великобритании, регулирующие организацию и функционирование деятельности финансового омбудсмена;

–исследовать возможность частичного заимствования механизмов правового регулирования деятельности финансовых омбудсменов, существующих в зарубежных правовых системах, в целях совершенствования российской правовой доктрины и разработки законодательства о финансовом уполномоченном (арбитре финансовой системы);

- определить пути совершенствования отечественного законодательства в сфере регулирования деятельности Службы финансового уполномоченного по защите прав потребителей финансовых услуг.

Объект исследования. Объектом исследования являются общественные отношения, складывающиеся в процессе институционализации и функционирования института финансового уполномоченного в Российской Федерации и зарубежных странах.

Предмет исследования. Предметом диссертационного исследования, являются:

- нормы Закона Республики Армения «Об Арбитре Финансовой Системе»,
- проект российского федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций»,

- нормы права Европейского союза, Австралии, Армении, Бельгии, Великобритании, Венгрии, Германии, Греции, Египта, Ирландии, Италии, Испании, Канады, Казахстана, Кипра, Киргизии, Латвии, Нидерландов, Новой Зеландии, Норвегии, ОАЭ, Пакистана, Польши, Португалии, Сербии, Словакии, Туниса, Украины, Финляндии, Франции, Хорватии, Черногории, Швейцарии, Шри-ланка, Эстонии, Южной Африки, Японии и других стран, регулирующие

организацию и функционирование деятельности финансового омбудсмена, а также иные нормативные акты и акты рекомендательного характера.

Кроме того, предметом исследования являлась практика финансового омбудсмена Медведева П.А. по рассмотрению споров с участием кредитных организаций в Российской Федерации.

Методологической основой исследования являются следующие общенаучные методы познания: системный метод исследования, метод анализа, синтеза, логический метод, метод индукции и дедукции.

Среди частнонаучных методов использовались: историко-правовой, статистический, лингвистический метод познания, метод юридического толкования, а также специально-юридические методы: формально-юридический и сравнительно правовой.

В частности, сравнительно-правовой метод, а также метод юридического толкования использовались при исследовании правовых моделей финансирования института финансового омбудсмена и процедуры принятия решений омбудсменом в странах Европейского Союза, Великобритании, Австралии и стран ЕАБР.

Научная новизна исследования состоит в том, что она является одним из первых комплексных, системных исследований, посвященных анализу соотношений института финансового уполномоченного по правам потребителей услуг финансовых организаций в Российской Федерации и примирителя финансовой системы в Республике Армения, проведенных через призму сравнительно-правового метода.

На основании проведенного исследования диссертантом предложена новая концепция правового регулирования деятельности финансового уполномоченного (омбудсмена) в России, определены основы правового регулирования его правового положения и деятельности, выявлены проблемные вопросы функционирования Службы финансового уполномоченного в рамках банковской системы, и взаимодействия с Банком

России. С учетом исторического и зарубежного опыта, на основе анализа и обобщения судебной практики, а также проведенного исследования функционирования структур финансового омбудсмана за рубежом, сформулирована новая концепция Проекта федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», а также ряд иных выводов теоретического характера и предложений по совершенствованию действующего российского законодательства.

Основные положения, выносимые на защиту:

1. Правовое положение финансового омбудсмана отличается от правового положения лица, осуществляющего медиацию, либо судьи. В отличие от лиц, занимающихся медиацией, деятельность финансового омбудсмана (уполномоченного) заканчивается принятием решения, носящего обязательный характер для финансовых организаций. Деятельность медиатора оплачивается участниками спора, тогда как деятельность омбудсмана является безвозмездной для граждан-потребителей. При этом, в отличие от судей, финансовый омбудсмен не осуществляет правосудия. Представляется, что деятельность финансового уполномоченного (омбудсмана) представляет собой альтернативный способ разрешения споров на финансовом рынке.

2. Правовое положение финансового уполномоченного (омбудсмана) не тождественно правовому положению иных омбудсменов, созданных при Президенте Российской Федерации, которые являются должностными лицами федеральной государственной гражданской службы (уполномоченный по правам человека, уполномоченный по защите прав предпринимателей (бизнес-омбудсмен), уполномоченный по правам ребенка (детский омбудсмен). Их компетенция реализуется от имени государства и обеспечивается мерами государственного принуждения.

Финансовый уполномоченный (омбудсмен) создается как должностное лицо, независимое от государства. Его компетенция основывается на доверии участников финансового рынка.

Различается также порядок и форма финансирования указанных омбудсменов. Государственные омбудсмены получают денежные средства на содержание своих аппаратов из государственного бюджета, а финансовый уполномоченный (омбудсмен) – частные взносы субъектов финансового рынка.

Таким образом, финансовый уполномоченный не обладает признаками государственных органов, а является институтом гражданского общества.

С учетом компетенции финансового уполномоченного (разрешение споров), а также с целью исключения финансового уполномоченного из числа государственных омбудсменов диссертант обосновал, что наиболее удачным названием для финансового уполномоченного (омбудсмена) является наименование «финансовый уполномоченный (арбитр финансовой системы)».

3. Финансовым уполномоченным (арбитром финансовой системы) признается лицо, осуществляющее бесплатное внесудебное урегулирование споров, возникающих между гражданами-потребителями и организациями, предоставляющими финансовые услуги.

4. Институт финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) представляет собой совокупность норм предпринимательского права, регулирующих:

- правовое положение уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг;
- компетенцию уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг;
- порядок его взаимодействия с государственными органами, финансовыми организациями и гражданами-потребителями;
- порядок рассмотрения жалоб потребителей финансовых услуг,
- порядок принятия решения и процедуру его исполнения финансовыми организациями;
- порядок финансирования Службы финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы).

5. Представляется необходимым распространить компетенцию финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) по рассмотрению споров не только на споры физических лиц – потребителей с кредитными организациями, но также на споры потребителей со всеми некредитными финансовыми организациями за исключением перестраховочных организаций, клиринговых организаций и репозитариев.

6. Помимо принципов функционирования финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы), изложенных в Проекте федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» дополнительными принципами деятельности арбитра финансовой системы являются следующие.

- **принцип транспарентности**, который означает, что любое лицо имеет право запросить информацию у службы финансового омбудсмена:

о любом виде спора, находящийся в производстве службы арбитра финансовой системы (финансового уполномоченного);

о правилах и процедурах, которые применяются службой финансового омбудсмена;

о порядке принятия решений; публикации ежегодных отчетов арбитра финансовой системы.

Руководствуясь рассматриваемым принципом, предлагается создание базы данных дел по всем видам споров, которые были рассмотрены арбитром финансовой системы. База дел должна быть доступной для любого гражданина-потребителя финансовых услуг.

- **принцип бесплатности**, который означает отсутствие у потребителей финансовых услуг обязанности вносить сборы за рассмотрение споров арбитром финансовой системы (финансовым уполномоченным);

- **принцип эффективности**, который означает необходимость создания системы правовых средств, обеспечивающих доступность для потребителей указанного способа рассмотрения споров с финансовыми организациями, а

также повышенную исполнимость принятых ре решений финансовыми организациями.

- **принцип конфиденциальности.** В ходе рассмотрения жалобы Служба арбитра финансовой системы вправе запрашивать у компании-ответчика необходимую информацию. При этом Служба должна иметь право предоставить заявителю полученную от компании-ответчика информацию. В связи с этим особую важность приобретает вопрос соблюдения Службой конфиденциальности информации, полученной от компании-ответчика. Предоставление заявителю полученной от компании-ответчика информации не происходит автоматически. В случае если компания-ответчик считает, что та или иная информация является конфиденциальной и не должна быть предоставлена заявителю, компания-ответчик при предоставлении информации арбитру финансовой системы в рамках рассмотрения спора должна отметить конкретную информацию как конфиденциальную и обосновать причину, по которой компания-ответчик считает недопустимым разглашение такой информации. При получении подобного запроса Служба рассматривает такое требование и удовлетворяет его в случае наличия существенного основания. Служба также имеет право обмениваться полученной информацией со всеми государственными органами, осуществляющие надзорные функции (Центральный Банк).

7. Целью оптимизации деятельности финансового уполномоченного (омбудсмена) диссертант предложил установить обязательный претензионный порядок рассмотрения кредитной организацией претензии физического лица, до направления этим лицом жалобы на действия кредитной организации финансовому уполномоченному (арбитру финансовой системы).

8. На основе сравнительно-правового анализа законодательства, регулирующего порядок финансирования деятельности арбитра финансовой системы (омбудсмена) в Соединенном Королевстве Великобритании и Северной Ирландии, Германии, Австралии, Армении, обосновано предложение

по изменению существующего в Российской Федерации механизма финансирования аппарата финансового уполномоченного.

Предложено использовать механизм «прогрессивной компенсации», применяя одновременно два базовых вноса:

- единовременный взнос (ежегодный), уплачиваемый финансовыми организациями за рассмотрение споров с физическими лицами арбитром финансовой системы;
- плата за рассмотрение каждого отдельного спора, взимаемая в разовом порядке.

В соответствии с механизмом ‘прогрессивной компенсации’, финансирование должно происходить полностью за счет средств финансовых организаций. Эффективность указанной модели финансирования объясняется использованием принципа: «чем меньше жалоб, тем меньше выплаты финансовой организации за рассмотрение споров».

9. Принимая во внимание, что предметом споров, рассматриваемых арбитром финансовой системы, являются экономические отношения, образующие довольно специфическую область знаний, преимущественно незнакомую физическим лицам – потребителям финансовых услуг, служба финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) должна представлять собой специализированную общественную организацию, включающую, помимо совета и руководителя службы, следующих арбитров, обладающих соответствующим образованием, специальными навыками и опытом работы:

- финансового арбитра, специализирующегося в страховой деятельности;
- финансового арбитра, специализирующегося в банковской деятельности.
- финансового арбитра, специализирующегося в сфере иных некредитных финансовых организаций (за исключением страховых организаций).

10. На основе анализа иностранного законодательства диссертант установил, что в настоящее время в мировой практике существуют две

основные модели финансового уполномоченного (омбудсмана) – немецкая и британская.

Отличительными чертами немецкой модели является финансирование деятельности омбудсмана за счет финансовых организаций, обязательность решений омбудсмана в случае превышения суммы жалобы определенного стоимостного «порога», правом на подачу жалобы омбудсмана обладает только потребитель.

Отличительными чертами британской системы является финансирование деятельности омбудсмана за счет государства, правом на подачу жалобы обладает как потребитель, так и финансовые организации. Диссертант пришел к выводу, что российская модель института финансового омбудсмана, отраженная в Проекте федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», носит смешанный характер.

11. На основе анализа иностранного законодательства диссертант установил, что международное взаимодействие институтов финансовых омбудсменов, осуществляется на базе наиболее востребованных организаций по взаимодействию между ними: это организация FIN NET и International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO Network). Членами FIN NET, являются большинство стран ЕС, а организация INFO Network наряду с европейскими институтами, взаимодействует с остальными мировыми службами, среди них: Австралия, Армения, Канада и другие.

В результате изучения иностранного опыта правового регулирования деятельности финансовых омбудсменов, диссертант обосновал создание Совета финансовых омбудсменов среди стран евразийского экономического пространства, в целях систематизации и обобщения их практики и выработки рекомендаций по совершенствованию законодательства.

Теоретическая и практическая значимость работы состоит в том, что диссертантом впервые в отечественной правовой науке разработана концепция

института финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы). Благодаря этому, разработка основ российской теории банковского права получила свое логическое продолжение.

В работе определено место финансового уполномоченного в системе органов, осуществляющих рассмотрение споров; установлена роль и место службы финансового уполномоченного в банковской системе Российской Федерации; выявлены отличия деятельности финансового уполномоченного от деятельности других органов, рассматривающих споры; сформулировано определение финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) и определена его компетенция, сформулированы принципы деятельности финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы); разработан правовой механизм финансирования службы финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы); определен состав арбитров, входящих в состав службы финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы).

Практическая значимость исследования заключается в том, что ее результаты могут быть использованы для совершенствования законопроекта № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций». Диссертантом предложена новая концепция этого законопроекта.

Выводы и предложения автора могут быть также использованы для совершенствования норм банковского права, в частности, Федерального закона от 2 декабря 1990 года № 395-1 «О банках и банковской деятельности».

Основные выводы и предложения диссертации могут найти применение в учебно-педагогической практике, в частности в процессе преподавания банковского права, гражданского права и предпринимательского права.

Апробация результатов исследования. Диссертация подготовлена на кафедре банковского права Московского государственного юридического университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА), где проходило её обсуждение и рецензирование.

Результаты проведенного исследования были использованы автором при проведении семинарских занятий по банковскому праву и в рамках педагогической практики в Московском государственном юридическом университете имени О.Е. Кутафина (МГЮА) в 2015 – 2016 гг.

Основные выводы, полученные в результате проведенного исследования, а также положения, выносимые на защиту, отражены в научных статьях автора, опубликованных в рецензируемых научных изданиях, рекомендованных ВАК РФ.

По теме исследования опубликованы следующие научные работы общим объемом 1,45 п.л.:

1. Степанян М.Л «Проблемы правового регулирования деятельности финансового уполномоченного в России» //Евразийский юридический журнал № 10 (101). Москва, 2016 г. С. 195-198;
2. Степанян М.Л «Сравнительно-правовой анализ правового регулирования финансового уполномоченного в Российской Федерации и Республика Армения//Евразийский юридический журнал № 1 (104). Москва, 2017 г. С. 65-69;
3. Степанян М.Л «Общая характеристика и порядок деятельности института финансового уполномоченного в зарубежных правовых системах и перспективы его использования в РФ» // Евразийский юридический журнал № 3 (106). Москва, 2017 г. С. 41-45;
4. Ստեփանյան Մ.Լ. «Ռուսաստանի Դաշնության ֆինանսական և արդյունաբերական հանձնախումբի գործունեության իրավական կարգավորման խնդիրները» // «Արդարադատության», գիտական հանդես №3 (38) Երևան, 2017թ., С. 82-87;
5. Степанян М.Л « Особенности финансирования деятельности Финансового Омбудсмана (мировой опыт) » «Արդարադատության», գիտական հանդես, №5 (40) Երևան, 2017թ., С. 80-83;

6. Степанян М.Л « Основные принципы деятельности Арбитра финансовой системы» «Այլընտրանք», հանդես №3 (Հոկտեմբեր) Երևան, 2017թ., С. 18-21;
7. Степанян М.Л «Понятие и место финансового уполномоченного (омбудсмана) среди уполномоченных по правам (омбудсменов) в России и зарубежных странах» «Դատական իշխանություն», №8 (219-220) Երևան, 2017թ., С. 52-56;

Отдельные положения диссертации, выносимые на защиту, излагались на научно-практических конференциях:

1. 25-27-ого апреля 2017 года участие в ежегодной седьмой конференции на тему “Институт финансового омбудсмана: укрепление общественного доверия и расширение финансового посредничества” (Ереван, Республика Армения).

2. 27-ого февраля 2014 года Московский Государственный Юридический Университет им. О.Е. Кутафина (МГЮА), Открытая дискуссия: «Институт финансового омбудсмана – лучшие международные практики в России. Проект закона «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций».

3. Международная научно-практическая конференция «Современные проблемы толкования права» (Москва, Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве РФ, 2016 г.).

4. III Международной научной конференции «Актуальные проблемы права» (Москва, ноябрь 2014 г.).

5. 9-20-ого мая, 2015г., Шестая конференция на тему "Институт финансового омбудсмана: укрепление общественного доверия, и расширение финансового посредничества" (Ереван, Республика Армения).

Структура диссертации. Структура диссертационного исследования обусловлена её целями и задачами и состоит из введения, трёх глав,

включающих в себя семь параграфов, заключения, списка использованных источников.

ГЛАВА 1. ПОНЯТИЕ И ЗНАЧЕНИЕ ИНСТИТУТА ФИНАНСОВОГО ОМБУДСМЕНА В РОССИЙСКОМ И ЗАРУБЕЖНОМ ПРАВЕ

§ 1.1 Понятие и место финансового уполномоченного (омбудсмента) среди уполномоченных по правам (омбудсменов) в России и зарубежных странах

Родиной института оубудсмента считается Швеция. В литературе указано, что первый оубудсмен появился в этой стране еще в XIII веке. Тогда оубудсменом считался человек, который избирался населением для аккумуляции от имени пострадавшей стороны денежной пени (виры) с преступников, совершивших убийство.²

Институт оубудсмента, сложившийся в современных правовых системах мира, по справедливости считается одним их важнейших механизмов защиты прав человека и укрепления законности в работе государственных органов. Причины этого заключаются в следующем. Возросшая управленческая экспансия государства, распространившаяся на все сферы человеческой деятельности, ставит человека в зависимое положение как от государства, так и от финансового сектора страны. Таким образом, возникает необходимость в появлении сдерживающего фактора. Деятельность оубудсмента не только ограничивает влияние публичной власти, но также выполняет функцию демократического инструмента взаимодействия с финансовой системой государства.

² Лукин В.П. Роль и значение института оубудсмента в деле защиты прав человека (на примере Российской Федерации) // История государства и права, 2011, № 22, С. 2 - 5.; J. Andersen, Principles of Good Administration, Ombudsmen, the Treaty of Amsterdam and European Intefration, Seminar organised by the European Ombudsman and the French Ombudsman, Paris, 9-10 September 2012, Cf. P.M. Langbroek & P. Rijpkema, 'Demands of proper administrative conduct: A research project into the ombudsprudence of the Dutch National Ombudsman', 2014 Utrecht Law Review 2, no. 2, pp. 85.; A. Abraham, The Future in International Perspective: The Ombudsman as Agent of Rights, Justice and Democracy, Parliamentary Affairs 61, 2015, p. 682; Cf. Annual Report 2011/12 of the Local Government Ombudsmen (UK) states that the compliance rate in 2011/12 concerning their reports and recommendations was 99%, p. 13. Also other ombudsmen refer to a high degree of compliance with their reports. According to the Annual Report 2011: Een vertrouwde overheid of the National Ombudsman (the Netherlands) 90% of his recommendations were complied with in 2011, Scheme 9, p. 42.

Помимо этого, деятельность омбудсмана является инструментом взаимодействия государственных органов и гражданского общества. Его деятельность положительно влияет на развитие правосознания граждан и должностных лиц.³ По мнению австрийского омбудсмана, профессора, доктора права В.Пикуля, создание и деятельность омбудсмана, открыли новую главу в отношениях между государством и гражданином, между лицами, наделенными властью, и управляемыми.⁴

Таким образом, основной задачей омбудсмана является защита прав граждан, которая осуществляется посредством вынесения решения по результатам рассмотрения их жалоб и обращений. В отличие от других способом урегулирования споров, процедура обращения к омбудсмену, является более простой и менее затратной.

В литературе указано на важную социально-психологическую роль деятельности омбудсмана. Эта деятельность «позволяет жалобщику не чувствовать себя обиженным и в том случае, если его жалобы (или процедура) не будет удовлетворенна, так как остается осознание того, что он был выслушан, что ему было уделено внимание и кто-то занялся его проблемами и при этом не пришлось нести высоких расходов».⁵

В настоящем исследовании, которое носит сравнительно-правовой характер, неизбежно будут использоваться несколько различных терминов рассматриваемого должностного лица, поскольку национальная принадлежность омбудсмана находит отражение в его названиях, под которыми он действует в различных странах.

Так в англоязычных странах применяется несколько названий: парламентский уполномоченный (Канада), парламентский уполномоченный

³ Бегаева А.А. Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации: Дис. ... канд. юрид. Наук /А.А. Бегаева. – Москва, 2004.

⁴ Общая теория права / Руководитель авторского коллектива и ответственный редактор докторюридических наук Е.А. Лукашева. – М.: Издательство НОРМА, 1996. С.369

⁵ Павловска-Данева А. Омбудсман как особый вид контроля над органами управления // Вестник Московского Университета. Серия 11, право, 2001 г. № 3. С. 105.

для расследований (Новая Зеландия), омбудсменом по делам администрации (Великобритания, Ирландия).

В странах континентальной Европы используются термины: защитник, народный защитник (Испания), адвокат, парламентский адвокат (Молдавия и Румыния), «проведор» юстиции (Португалия). Применяются также и иные названия.

Иногда традиционные функции омбудсмена выполняет не одно конкретное должностное лицо, а коллективный орган. Например, в Латвии эту роль выполняет Парламентская комиссия по правам человека, а в Австрии - Коллегия народной правозащиты.

В Российской Федерации рассматриваемое должностное лицо называется уполномоченным по правам человека, уполномоченным по защите прав предпринимателей при Президенте РФ, финансовым уполномоченным или финансовым омбудсменом.

Богатая терминология, обозначающая омбудсмена, не случайна. Она определяется разнообразными потребностями государств, уровнем их развития, состояния экономики, и рядом других факторов, которые непосредственно влияют на роль и значение института омбудсмена в данном государстве. Однако базовым источником формирования и функционирования института омбудсмена (уполномоченного), является соответствующий уровень развития демократии и правовой культуры в стране. Исследуя генезис института омбудсмена в зарубежных странах, можно наблюдать тенденции к модификации его правового статуса. Однако нужно отметить, что несмотря на множество различных названий, в целом он сохранил свое искомое наименование – омбудсмен⁶.

В соответствии с официальным определением международной ассоциации юристов, “омбудсмен” – это народный защитник, “служба, предусмотренная Конституцией или актом законодательной власти,

⁶ Бегаева А.А. Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации: Дис. ... канд. юрид. Наук /А.А. Бегаева. – Москва, 2004, Стр.6.

возглавляемая независимым публичным должностным лицом высокого ранга, которая ответственна перед законодательной властью. От пострадавших лиц она получает жалобы на действия государственных органов, служащих, нанимателей, рассматривает их, или действует по собственному усмотрению. Она уполномочена проводить расследования, рекомендовать корректирующие действия, представлять доклады”.

Нужно отметить, что под контролем омбудсмента находится защита прав человека и в федеративных, и в унитарных государствах. Некоторые государства выявив эффективность института омбудсмента ввели специализированных омбудсменов. В результате появились: финансовый омбудсмен, пенсионный омбудсмен, страховой омбудсмен, военный омбудсмен, омбудсмен по защите прав предпринимателей, омбудсмен по проблемам защиты прав детей, университетские и школьные омбудсмены.

Зарубежная практика не ограничивается только классическими видами омбудсмента. Например, в США в сфере частного правового регулирования появились и постепенно получили распространение так называемые корпоративные или организационные омбудсмены. Они представляют собой внутреннее структурное подразделение в компании, которое занимается урегулированием разногласий внутри организации, сохраняют баланс, учитывая интересы организации и работников.⁷

Интересен тот факт, что в США двумя секциями американской палаты адвокатов 1999 г. было предложено легальное определение омбудсмента как независимого, беспристрастного лица, занимающего должность высокого уровня и уполномоченного получать конфиденциально, рассматривать жалобы и заявления, связанные с нарушением прав или совершением неправомерных действий администрации, должностными или другими лицами.⁸

⁷ Носырева Е.И. Указ. соч. С.167-175.

⁸ Носырева Е.И. Альтернативное разрешение гражданско-правовых споров в США: Дис. ... д-ра. юрид. наук. М., 2001. С.179-180.

Таким образом, омбудсмен – это персонифицированный независимый орган, который должен пользоваться высоким доверием со стороны общества и обладать высоким авторитетом. В случае нарушения прав граждан или злоупотребления властью со стороны чиновников, омбудсмен должен не только принимать и рассматривать жалобы на их действия. Его основной задачей является придание делу гласности, дачи рекомендаций, основанных на правовых нормах, нормах морали и нравственности.

На сегодняшний день существуют различные модели института уполномоченного (омбудсмена), в зависимости от порядка назначения, подчиненности и места в государственной правовой системе. Следует отметить, что сейчас наряду с общим институтом уполномоченного по правам человека учреждаются специализированные (отраслевые) уполномоченные по защите прав людей определенной категории.

Становление института омбудсмена в современной России исследователи рассматривают в качестве классического случая институционального трансфера – переноса и адаптации института, представленного в политических культурах других стран⁹, в российскую правовую среду. Как отмечается в зарубежной литературе, вопросы становления и развития института омбудсмена носили поэтапный характер. Они условно разделяются на поколения¹⁰ (модели), а именно:

- первое поколение - Швеция, Финляндия;
- второе поколение – Дания, Норвегия;

⁹ Сунгуров А.Ю. Институт Омбудсмена: эволюция традиций и современная практика (опыт сравнительного анализа). СПб.: Норма, 2005. С.121.

¹⁰ H. Gammeltoft-Hansen, The Introduction and Development of the Swedish JustitieOmbudsman in Denmark: The IOI Stockholm 2009 Conference Papers, Back to Roots: Tracing the Swedish Origin of Ombudsman Institutions, Friday, 2014, June 12.; Gregory, R. Giddings, Ph. (2000) . Righting Wrongs: The Ombudsman in Six Continents, International Institute of Administrative Sciences, IOS Press, Amsterdam, Netherlands, 2013, p. 12; M. Götze & J. Rytter, Monism or Dualism in Administrative Law, 2013 European Review of Public Law 12, no. 2, pp. 521-544.

– третье поколение – страны южной и восточной Европы¹¹ и США (Испания, Португалия, Польша и т.д.)

– четвертое поколение – страны Африки, Азии, включая Россию и Армению.

Примечательно, что институт омбудсмена (уполномоченного) не был известен как советской правовой системе, так и российской имперской. В то время как данный институт зародился в Швеции ещё в (XVIII – XIX вв.), в Российской империи начала складывается система органов прокуратуры, заложенная Петром I. Выполняя функции надзора за государственными органами, прокуратура фактически являлась российским аналогом Омбудсмена Юстиции в Швеции. Таким образом, идея создания этого института не была поддержана в Российской империи.¹²

Нет основания для вывода о наличии, о каких-либо правозащитных органах советского режима. В этот период в роли независимого защитника личности рассматривался прокурор с его полномочиями получать жалобы на действия чиновников, а омбудсмен воспринимался как ненужный и бесправный инструмент буржуазного государства¹³. В советское время институт омбудсмена исследовался узким кругом специалистов и рассматривался в качестве чуждого классовой сущности социалистического строя¹⁴.

Первое упоминание об омбудсмене в России появилось в ст. 103 Конституции РФ 1993 г. В содержании данной статьи отражался вопрос касательно полномочий по назначению Уполномоченного по правам человека и

¹¹ Польша в 1988 году стала первой страной в Восточной Европе, где был создан институт омбудсмена (Уполномоченного по защите гражданских прав), обладая полномочиями по возбуждения дисциплинарных, административных, уголовных и гражданских дел - G. Kucsko-Stadlmayer (ed.), *European Ombudsman-Institutions: A comparative legal analysis regarding the multifaceted realisation of an idea*, 2012, pp. 61

¹² Феоктистов Д.Е. Конституционно-правовой статус уполномоченного по правам человека в Российской Федерации: сравнительно-правовое исследование: Дис. ... канд. юрид. наук / Д.Е. Феоктистов. – Саратов, 2014.

¹³ Шемушенко Ю.С. Институт Омбудсмена в современном буржуазном государстве / Ю.С. Шемушенко, Г.А. Мурашкин // Советское государство и право. – 1971. – №1. – С.165.

¹⁴ Мурашин Г.А., Шемщученко Ю.С. Институт омбудсмена в современном буржуазном государстве // Сов. государство и право. – 1971. – №1. – С.143.

освобождению его от занимаемой должности. Данные полномочия были отнесены в введение Государственной Думы.

Сегодня на территории РФ свою деятельность осуществляют следующие виды государственных омбудсменов:

- Уполномоченный по правам человека;
- Уполномоченный по защите прав предпринимателей;
- Уполномоченный по правам ребенка.

Примечательно, что Бизнес-омбудсмен, как и Детский создавались, и осуществляют свою деятельность при Президенте Российской Федерации. Говоря о демократических преобразованиях в России, формирование и становление института уполномоченного по правам человека, является одной из фундаментальных и важных¹⁵. Несмотря на тот фактор, что в мировой практики упомянутый институт существуют на протяжении долгого времени, его создание и адаптация в РФ явилось необходимым нововведением для российской правовой системы.

Деятельность Уполномоченного регулируют два основных нормативно-правовых акта. Это в первую очередь ФЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации», официально вступившему в силу 04.02.1997 года и Конституция Российской Федерации. Говоря о вышеупомянутом Федеральном конституционном законе «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации», в период с 2009 года по 2015г., были внесены значительные изменения, касаемые как статуса уполномоченного (принципов его деятельности), так и его места в системе органов государственной власти. В частности, в рамках проведенных изменений, была осуществлена работа над усилением взаимодействия уполномоченного, как с государственными органами, так и должностными лицами осуществляющие свою деятельность в субъектах РФ по части защиты

¹⁵ Семенова А.Ю. Уполномоченный по правам человека в механизме обеспечения прав и свобод человека и гражданина в Российской Федерации: Дис. ... канд. юрид. наук / А.Ю. Семенова. – Тюмень, 2006. С.10.

прав и свобод граждан. Однако в силу данных изменений, пострадал принцип "независимости" правозащитника, но при этом данные изменения обеспечили эффективность его деятельности в субъектах Российской Федерации.

На основе анализа и соотношения норм, регулирующих правовой статус и деятельность Защитника прав человека в Республике Армения и Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации свидетельствуют, что их полномочия можно сгруппировать по двум направлениям.

Во-первых, это полномочия по рассмотрению жалоб и протестов. Во-вторых, это взаимоотношения с органами государственной власти в системе государственного аппарата.

Целесообразно более детально рассматривать полномочия указанного правозащитника по рассмотрению жалоб и протестов. Отметим, что с просьбой о содействии в восстановлении и реализации или защите конституционных прав гражданина к Уполномоченному по правам человека в Российской Федерации и уполномоченным по правам человека в субъектах Российской Федерации каждый год обращается большое количество граждан, что явно свидетельствует о доверии к указанному правозащитному институту и его востребованности среди граждан. Становление и развитие института уполномоченных по правам человека дало возможность гражданам на право выбора, направлять ли жалобу федеральному либо региональному уполномоченным по правам человека.

Считаем, что институт уполномоченного по правам человека в Российской Федерации служит специфическим связующим звеном между публичной государственной властью и обществом, поскольку он регулирует конфликты государственных и индивидуальных интересов, создает «баланс сил или систему сдержек и противовесов» государства и общества в области защиты прав и свобод человека и гражданина.

Следует отметить, что сейчас наряду с общим институтом

уполномоченного по правам человека учреждаются специализированные (отраслевые) уполномоченные по защите прав людей определенной категории¹⁶. Тенденция к появлению отраслевых уполномоченных по правам человека, как элементов системы защиты прав человека, является своего рода импульсом для развития института омбудсмана в целом. В качестве примера можно привести опыт Великобритании, где становление института отраслевых (специализированных) омбудсменов демонстрирует два основных стимула для специализации данного института: это – авторитет классического уполномоченного и универсальность модели его функционирования.

Сравнительно-правовой анализ зарубежной литературы и нормативно-правовых актов с действующим законодательством Российской Федерации свидетельствует, что в отличие от зарубежных правовых порядков в действующей российской Конституции не определяются ни функции Уполномоченного, ни порядок его назначения. В связи с этим в России, Уполномоченный по правам человека ни обладает теми реальными властными полномочиями в сфере реализации и защиты (восстановления) нарушенных прав свобод человека и гражданина.

Указом Президента РФ от 22 июня 2012 г. №879 “Об Уполномоченном при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей” была введена должность Уполномоченного по защите прав предпринимателей (бизнес-омбудсмана). В дальнейшем был принят Федеральный закон от 7 мая 2013 г. № 78-ФЗ “Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации”, который вступил в законную силу 8 мая 2013 года. На сегодняшний день институт (бизнес-омбудсмана) является основным механизмом защиты прав предпринимателей, который открывается путем подачи жалобы на выявленные нарушения или попытку таких нарушений. В целях обеспечения права предпринимателей на защиту органы государственной

¹⁶ Еременко А.С. К вопросу об учреждении института отраслевых (специализированных) уполномоченных по правам человека // Известия Рос. гос. педагог. Ун-та им. А.И. Герцена. 2008. Вып. 74-1. С. 175.

власти и органы местного самоуправления, обязаны своевременно рассматривать обращения уполномоченного и направлять ему ответы в письменной форме. Помимо этого вышеупомянутые органы обязаны предоставить Уполномоченному (бизнес-омбудсмена) запрашиваемые им документы, сведения и необходимые материалы.

Перечисли основные задачи, которые стоят перед бизнес-омбудсменом:

- Во-первых это защита прав и законных интересов иностранных и российских субъектов предпринимательской деятельности на территории РФ и российских субъектов предпринимательской деятельности на территориях иностранных государств,

- Во-вторых это осуществление контроля за соблюдением прав и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности федеральными органами исполнительной власти.

Следует отметить, что бизнес-омбудсмены, которые осуществляют свою деятельность в субъектах Российской Федерации обладают значительным объемом прав. В частности они наделены специальными полномочиями, рассматривать обращения субъектов предпринимательской деятельности, права которых были нарушены органами исполнительной власти соответствующего субъекта. Для наглядности приведем следующий пример. Решением Арбитражного суда Брянской области было удовлетворено заявление уполномоченного в субъекте о признании решения Соколовской сельской администрации, сформулированного в письме от 18 июля 2014 г. № 59 “Об отказе индивидуальному предпринимателю Николаенко Л.В. в отчуждении арендуемого имущества”, недействительным. Суд обязал Соколовскую сельскую администрацию совершить юридически значимые действия, необходимые для реализации преимущественного права на приобретение арендуемого имущества, и устранить допущенные нарушения прав и законных интересов индивидуального предпринимателя Николаенко Л.В.¹⁷

¹⁷ Решение Арбитражного суда Брянской области от 10 ноября 2014 г. № А09-8256.

Возникновение института уполномоченного по правам ребёнка пришлось после распада СССР. На современном этапе развития демократического общества, реализация статуса детского омбудсмана в России, продолжает играть огромную роль. Это связано с тем, что институт Уполномоченного по правам детей – одно из комплекса «согласованных мероприятий по защите прав детей, воспитанию их как полноценных членов общества».¹⁸

В 2009 году в целях обеспечения эффективной защиты прав, свобод и законных интересов ребёнка была учреждена должность Федерального уполномоченного по правам ребенка¹⁹. Этому способствовали процессы становления новой российской государственности, нового конституционного строя, новых органов федеральной власти. На фоне этих событий, возник фундамент для реализации различных правовых механизмов, методов и средств обеспечения и защиты прав, свобод, чести и достоинства личности. Тем самым институт омбудсмана стал важным дополнением механизма государственного управления защитой прав человека.

Аналогично институту финансового уполномоченного, в Российской Федерации существует проблема законодательного регулирования деятельности уполномоченного по правам детей. На сегодняшний день существует потребность в разработке и принятии Федерального закона «Об Уполномоченном по правам ребёнка в Российской Федерации». Сегодня деятельность Уполномоченного по правам ребёнка находится в ведении Уполномоченного по правам человека. Поэтому обоснован вывод, что деятельность Уполномоченного по правам ребёнка, является лишь дополнением к деятельности Уполномоченного по правам человека, что противоречит самой сути данного института.

¹⁸ Захарова Л.И. Международные стандарты в области прав человека и институт омбудсмана. М.: Гуманитарный центр «Монолит», 2002.С. 181-182.

¹⁹ Указ Президента РФ от 01.09.2009 № 986 «Об уполномоченном при Президенте Российской Федерации по правам ребенка» // Собрание законодательства РФ. 07.09.2009. № 36 Ст.4312.

Однако de facto Уполномоченный по правам ребёнка и его рабочий аппарат представляют собой относительно самостоятельное обособленное образование. Оно состоит из коллектива граждан Российской Федерации и является структурной частью государственного механизма, а также наделено государственно властными полномочиями²⁰.

Функционирование уполномоченного по правам ребёнка и его место в системе государственных органов является положительным фактором в работе государственного управления защитой детства. Однако при всем при этом, Уполномоченный не может полностью реализовать свой административно-правовой статус. К сожалению, статус детского уполномоченного регулируется только Указом Президента РФ, который не отвечает, как требованиям Европейской сети уполномоченных по правам ребёнка (ENOC), так и международным стандартам Комитета ООН по правам ребёнка (UNICEF).

На основании изложенного, обоснован вывод, что уполномоченный по правам человека, уполномоченный по защите прав предпринимателей (бизнес-омбудсмен) и уполномоченный по правам ребенка (детский омбудсмен), представляют собой специализированные институты, которые были созданы при Президенте Российской Федерации. Они являются должностными лицами федеральной государственной гражданской службы.

В настоящее время в Российской Федерации отсутствуют специальный федеральный закон о деятельности финансового уполномоченного (финансового омбудсмана). Однако в Государственной Думе находится законопроект № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций».

Анализ указанного законопроекта позволяет сделать вывод, что в отличие от рассмотренных выше уполномоченных по правам, которые являются государственными институтами, финансовый уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг (далее также – финансовый уполномоченный)

²⁰ Шамрин М.Ю. Административно-правовой статус Уполномоченного по правам ребенка: Дис. ... канд. юрид. Наук /М.Ю. Шамрин. – Москва, 2014.С-46.

не будет обладать признаками государственных органов, а будет являться институтом гражданского общества.

Из сказанного следует, что Уполномоченный по правам человека, Уполномоченный по правам ребёнка и Уполномоченный по защите прав предпринимателей обладают единым административно-правовым статусом. Вместе со своими аппаратами они являются государственными органами. В отличие от Уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, компетенция последних полностью регулируется законодательством Российской Федерации, реализуется от имени государства и обеспечивается мерами государственного принуждения.

Другим важным отличием статуса Уполномоченного по правам человека, Уполномоченного по правам ребёнка и Уполномоченного по защите прав предпринимателей, от статуса финансового уполномоченного является разные форма и порядок финансирования (средства государственного бюджета или взносы частным лиц).

На основании изложенного допустим вывод, что в отличие от Уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, в Российской Федерации сформировалась иная модель уполномоченного по правам, в соответствии с которой, статус такого уполномоченного и его аппарата сопоставим со статусом государственного органа. Указанная точка зрения нашла отражение в работах таких ученых, как С.С. Алексеев²¹, Е.И. Козлова и О.Е. Кутафин²², а так же Л.А. Морозова²³.

Следовательно, финансовый уполномоченный в России обладает особым правовым статусом. Уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг является не только институтом гражданского общества, о чем было сказано выше, но также отличается от других омбудсменов структурностью.

²¹ Алексеев С.С. Государство и право: учебное пособие. М.: Проспект, 2014. С.13.

²² Козлова Е.И., Кутафин О.Е. Конституционное право России: учебник 5-е изд., переаб. и доп. М.: Проспект, 2014. С. 309-310.

²³ Морозова Л.А. Теория государства и права: учебник для бакалавров. М.: Проспект, 2014. С.136-138.

Предполагается, что в составе Службы финансового уполномоченного (омбудсмена) будут функционировать не один, а несколько специализированных омбудсменов (по видам финансовых рынков), что также является отличительной чертой данного института.

На основании изложенного обоснован вывод:

1. Правовое положение арбитра финансовой системы (омбудсмена) не тождественно правовому положению иных омбудсменов, созданных при Президенте Российской Федерации, которые являются должностными лицами федеральной государственной гражданской службы (уполномоченный по защите прав предпринимателей (бизнес-омбудсмен), уполномоченный по правам ребенка (детский омбудсмен)). Их компетенция реализуется от имени государства и обеспечивается мерами государственного принуждения.

2. Финансовый омбудсмен создается как должностное лицо, независимое от государства. Его компетенция основывается на доверии участников финансового рынка.

3. Различается также порядок и форма финансирования указанных омбудсменов. Государственные омбудсмены получают денежные средства на содержание своих аппаратов из государственного бюджета, а финансовый уполномоченный (омбудсмен) – частные взносы субъектов финансового рынка.

4. Финансовый уполномоченный не обладает признаками государственных органов, а является институтом гражданского общества.

5. С учетом компетенции финансового уполномоченного (разрешение споров), а также с целью исключения финансового уполномоченного из числа государственных омбудсменов диссертант обосновал, что наиболее удачным названием для финансового уполномоченного (омбудсмена) является наименование «финансовый уполномоченный (арбитр финансовой системы)».

§ 1.2. Генезис института финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) и его место в системе органов, рассматривающих споры

Процесс становление и развитие альтернативной системы внесудебного разрешения споров является одним из базовых элементов развитых рыночных правопорядков. История похожих институтов, которые сложились во многих зарубежных странах, ведущих свое начало от купеческих судов до торговых гильдий, насчитывает несколько веков.

С момента своего зарождения такие суды выполняли функцию специализированных органов по разрешению отраслевых (специализированных) споров между хозяйствующими субъектами. Вместе с тем, третейские суды обладали рядом преимуществ перед государственными судами. Среди основных преимуществ, которые характеризуют эти суды, следует отметить: меньшую затратность для сторон, оперативность рассмотрения дел, высокий профессионализм арбитров (третейских судей), являющихся авторитетными специалистами в соответствующей для них области.

В силу сложившихся обстоятельств, указанные положительные черты третейского разбирательства оказываются все более востребованными в современных условиях постоянной загруженности государственных судов и снижения скорости рассмотрения ими дел, мирового усложнения коммерческих отношений и практикуемых правовых конструкций. Особенно это отражается на финансовом рынке страны, где все время совершенствующиеся, тем самым, усложняющиеся финансовые продукты предъявляют жесткие требования к квалификации лиц, рассматривающих соответствующие категории споров. Наряду с этим в России сложился ряд посредников и консультантов в сфере управления личными финансами, деятельность которых до конца не урегулирована действующим законодательством.

Перечислим основные из них:

1) **Финансовый консультант** – это сотрудник кредитных организаций, основной обязанностью которого является оказание консультационных услуг клиентам по продуктам данной организации. В России данная деятельность реализуется:

- в приват и вип банкингах;
- в страховых компаниях, где роль консультантов выполняют страховые агенты, которые работают непосредственно с клиентами;
- в негосударственных пенсионных фондах - сотрудниками, которые информируют о нововведениях пенсионного фонда;
- в инвестиционных компаниях - инвестиционными консультантами;
- риэлторами - в агентствах недвижимости.

2) **Финансовый брокер** – это лицо, которое специализируется в страховой, кредитной, инвестиционной деятельности. В большинстве случаев в качестве финансовых брокеров выступают юридические лица, аффилированные или не аффилированные с финансовой организацией. Примечательно, что на практике очень сложно выявить и доказать аффилированность брокера.

3) **Финансовый медиатор**. Опыт зарубежных стран свидетельствует о том, что медиация выступает в роле эффективного способа урегулирования конфликтов, позволяющим не только оптимально разрешать проблемы сторон спора, но и в значительной мере разгрузить судебную систему государства. На территории Российской Федерации первые шаги создания законодательной базы для медиации были предприняты еще в 2006 году с внесением в Государственную Думу Федерального Собрания РФ проекта закона «О примирительной процедуре с участием посредника (медиации)». Тем не менее, в силу разнообразных причин законопроект не прошел даже первого чтения, в связи с чем процедура нормативного закрепления института медиации на определенный промежуток времени приостановилась²⁴. В результате VII Всероссийского съезда судей, проводившегося 02 декабря 2008 г., Президент

²⁴ Внедрение медиации в России. Шамликашвили Ц. А. (24.03.2014). – URL: <http://www.mediacia.com/publications/81.html>.

России в январе 2009 г. поручил разработать проекты изменений в нормативно-правовые акты Российской Федерации об усовершенствовании судебной системы. Как один из способов достижения данной цели предложен механизм внедрения досудебных и внесудебных способов разрешения споров, и в том числе медиации²⁵. Новый законопроект о медиации был подготовлен аппаратом Президента РФ уже в начале марта 2010 года и внесен на рассмотрение в Государственную Думу 11 марта 2010 года. В послании Федеральному Собранию РФ от 22 декабря 2011 г. Президент России подчеркнул значимость внедрения в правовую систему института медиации²⁶. В списке поручений Президента Российской Федерации от 26 декабря 2011 г. № Пр-3884, как логическое продолжение выбранного курса политики, по реализации основных положений указанного Послания, говорится о необходимости осуществления правовой регламентации положений, касающихся введения при разрешении некоторых групп споров обязательных процедур примирения²⁷. Следует подчеркнуть, что деятельность института медиации на территории Российской Федерации в отличие от финансового уполномоченного, регулируется вступившим в законную силу 1 января 2011 года Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»²⁸.

Медиация – это процесс, в ходе которого стороны конфликта, при содействии нейтрального посредника, определяют проблемы, выявляют пути их решения, выбирают наиболее подходящий вариант разрешения спора, который бы соответствовал интересам обеих сторон, проводят анализ вариантов завершения конфликта²⁹. Из вышеизложенного следует, что стороны

²⁵ Официальный сайт Президента РФ (24.03.2014). – URL: <http://www.kremlin.ru/assignments/2823>.

²⁶ Официальный сайт Президента РФ (22.03.2014). – URL: <http://www.kremlin.ru/transcripts/14088>.

²⁷ См. там же.

²⁸ "Собрание законодательства РФ", 02.08.2010, N 31, ст. 4162.

²⁹ Модестов В. А., Модестова А. В. Понятие и сущность медиации в современной России// Молодежь и наука: сборник материалов VI Всероссийской научно-технической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых. – Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2011г.

спора (конфликта) принимают решение о проведении процедуры самостоятельно, определяют процедурные правила, в некоторых случаях согласовывают кандидатуру медиатора, решают вопросы прекращения или продолжения переговоров, обсуждают условия и заключают медиативное соглашение, совершают иные взаимоприемлемые для обеих сторон действия. Тем самым мы видим, что медиатор выполняет ту же роль, что и финансовый омбудсмен, однако в качестве медиатора выступает лицензируемый специалист, оказывающий свои услуги в соответствии с договором, заключенным им с каждой из конфликтующих между собой сторон. Важно отметить, что деятельность медиатора для обращающихся сторон является платной. Это одно из отличий между институтом медиации и финансовым уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг.

3) Деятельность *независимого финансового советника* требует получения лицензии и осуществляется на платной основе. В обязанности НФС входит консультационная и сопроводительная деятельность по вопросам управления личными финансами граждан. Финансовый советник может взять на себя контроль за расходами семейного бюджета, а также предложить наиболее выгодные вложения и составить финансовый план. Деятельность финансовых советников может быть как общей, так и специализированной. Наиболее сложной является деятельность налогового консультанта, сертифицируемого Палатой налоговых консультантов РФ. Независимых финансовых советников уже сейчас можно найти в таких городах России как Москва, Новосибирск, Тюмень, Красноярск и Хабаровск, но концентрация финансовых советников пока ничтожно мала (только 0,002% семей России доступны услуги персонального финансового советника; для сравнения: более 60% европейских семей обеспечены подобным сервисом). С 2005 года

сертификацию их деятельности по собственной инициативе осуществляет некоммерческая организация Институт финансового планирования³⁰.

Усложненность финансовых споров со всё возрастающим числом потребителей банковских услуг подтолкнуло банковское сообщество искать эффективный механизм урегулирования возникающих спорных ситуаций с учетом накопленного опыта третейских судов. В конце 2012 года Президент Российской Федерации высказал мысль о необходимости создания специализированного института для разрешения финансовых споров. Поэтому в конце ноября 2016 года Президент России Владимир Владимирович Путин поддержал инициативу банковского сообщества о создании в России института финансового уполномоченного. Однако этот институт является новым для российского права. Поэтому он нуждается в детальном правовом регулировании. Тем самым Закон о финансовом уполномоченном, которым этот институт будет предусмотрен, поможет создать еще один инструмент для правового регулирования отношений между финансовыми организациями, потребителями и финансовым уполномоченным в досудебном порядке. Таким образом, финансовый уполномоченный будет выполнять роль специального негосударственного органа для рассмотрения споров с участием финансовых организаций. Он должен обладать особым правовым статусом.

Первоначально институт финансового омбудсмана создавался для разрешения споров, возникающих, как правило, в сфере предоставления банковских и страховых услуг. Вместе с этим существуют иные версии происхождения термина “омбудсмен”. Одной из таких версий, является слово “ombud” в средневековом шведском языке, что толковалось как сила и авторитет. Этим словом чаще всего называли лицо — посла или делегата, — которое от имени короля обращалось с посланием к народу. Омбудсменам в средневековых германских племенах поручалось собирать штрафы с семей,

³⁰ Мытарева.А.В/Какие существуют консультанты по вопросам управления личными финансами/Москва. 2012г.

виновных в преступлениях, в пользу семьи жертвы. По прошествии времени основным значением этого слова стало понятие авторитетного представителя других лиц, защитника интересов слабых от нарушений со стороны сильных. С.С.Автономов предполагает, что написание «омбудсмен» - результат стремления транскрибировать русскими буквами английское произношение слова ombudsman³¹.

Впервые должность «омбудсмeна» как такового была учреждена риксдагом Швеции в 1809 году. Он именовался «парламентским омбудсменом». Шведский «ombudsman» («представитель») был доверенным лицом, представляющим права гражданина перед государственными органами. Данный человек осуществлял конституционный контроль за деятельностью исполнительной, а также других органов власти, и способствовал защите прав граждан от произвола администрации. Стоит отметить также, что слово «омбудсмен» переводится как «поверенный, доверенное лицо»³².

Однако, спустя год, пост омбудсмeна уже был введен по шведскому образцу и в других странах Северной Европы: в 1919 году в Финляндии, в 1952 году в Норвегии, а годом позже в Дании. Первым неевропейским государством, введшим должность омбудсмeна, стала Новая Зеландия в 1962 году, первым социалистическим — Польша (1987).

Иным смыслом термины «омбудсмен» и «медиатор» в рамках механизмов альтернативного разрешения споров ADR (Alternative Dispute resolution), наделяются мировой правоприменительной практикой различных стран, где в силу лингвистических особенностей ряд институтов с аналогичными полномочиями и компетенцией именуется и как «омбудсмeны» (Ombudsman des Assurances – Бельгия, Ombudsman of German Public Sector Banks – Германия, Banking Ombudsman – Италия, Польша), и как «медиаторы»

³¹ Автономов С.С. Права человека, правозащитная и правоохранительная деятельность. М.: Новое литературное обозрение, 2012. С. 448.

³² Лукин В.П. Роль и значение института омбудсмeна в деле защиты прав человека (на примере Российской Федерации) // История государства и права, 2009, N 22, С. 2 - 5.

(Mediation Service Banks – Бельгия, Mediator of the French Association of Specialized Finance Companies – Франция, Insurance Mediation – Люксембург)³³.

Процедуру с участием омбудсмана первым из финансово-экономических союзов ввел в обиход Союз немецких банков (VdB) в июле 1992 г. Примечательно, что в зарубежной литературе термин «омбудсмен», по словам профессора С. Джеральда, имеет именно германское происхождение. Он отмечает: «слово “омбудсмен” было производным от средневековых германских племен, которое применяется к третьему лицу, задачей которого была аккумуляция штрафов с правонарушителей для возмещения морального и материального вреда потерпевшим»³⁴. Тем самым быстрая и небюрократизированная (эффективная) внесудебная процедура по приёму и разбору жалоб клиентов омбудсменом, стала неотъемлемым составляющим общей концепции работы с гражданами-потребителями немецких частных банков. По существу, данная процедура приносит пользу не только участвующим в ней потребителям (клиентам) и кредитным организациям (банкам), но и непосредственно органам юстиции. По представлению руководства Союза немецких банков омбудсмен назначается Правлением сроком на 3 года. Помимо этого предусмотрена процедура повторного назначения. В Германии, омбудсмен может быть досрочно освобожден от занимаемой им должности по единогласному решению Правления Союза, только в том случае, когда имеются необходимые факты, которые свидетельствуют о невозможности независимого принятия им решений в дальнейшем, а также в тех случаях, когда у омбудсмана долгое время отсутствует объективная возможность выполнять свои обязанности или

³³ Thomas.D and Frizon.F// Resolving disputes between consumers and financial businesses: current arrangements in central and Eastern Europe. THE WORD BANK. Global Program on Consumer Protection and Financial Literacy. January, 2012. http://siteresources.worldbank.org/EXTFINANCIALSECTOR/Resources/Financial_Ombudsmen_Voll_Fundamentals.pdf.

³⁴ Shirley A. Wiegand, A Just and Lasting Peace: Supplanting Mediation with the Ombuds Model, 12 Ohio St. J. ON Disp, resol. 2015, 2016; Charles L. Howard, The Organizational Ombudsman: origins, roles, and operations: a legal guide, ABA Section of Dispute Resolution, at 5 (2010).

существует иная важная причина. Сегодня институт финансового уполномоченного функционирует более чем в 50 странах мира. В одних странах его деятельность базируется на законе (Великобритания, Шотландия, Ирландия,), а в других - действует на основе договора с объединениями различных финансовых организаций (Германия)³⁵. Институт финансового омбудсмена Великобритании берет своё начало с 1981 года. Несмотря на то, что его деятельность финансируется 200 страховщиками, возглавляет его должностное лицо. В Великобритании в качестве омбудсменов выступают специально уполномоченные физические лица, которые подчиняются специальному агентству – Financial Ombudsman Service Limited³⁶. По организационно-правовой форме данное агентство представляет собой компанию с ограниченной ответственностью (без акционерного участия). Список назначаемых омбудсменов утверждается советом директоров Financial Ombudsman Service Limited, члены которого не могут входить в данный список. Равным образом, за назначение членов совета директоров агентства отвечает непосредственно финансовый регулятор (FSA). Однако, назначение как совета директоров, так и омбудсменов базируется исключительно на принципе поддержания независимости данных лиц, чтобы в будущем они принимали независимые решения.

На сегодняшний день в мировой практике под омбудсменом понимается два различных института.

Во-первых, под омбудсменом понимается должностное лицо, основной функцией которого является контроль за соблюдением законных прав и интересов граждан в деятельности должностных лиц (чиновников) и органов исполнительной власти – к примеру, действующий на территории Российской

³⁵ Медведев П.А. Финансовый омбудсмен: откуда к нам пришел и какие у него шансы на российской почве // Деньги и кредит. 2012. № 11. С. 70–71.

³⁶ Financial Ombudsman Service (Официальный сайт Финансового Омбудсмена Великобритании)-<http://www.financial-ombudsman.org.uk/>(дата обращения 18.10.2016).

Федерации уполномоченный по правам человека (Москалькова Т.Н.³⁷). Важно заметить, что некоторые юристы под институтом омбудсмена понимают службу, предусмотренную основным законом или нормативно-правовыми актами законодательной ветви власти, возглавляемую независимым должностным лицом, которая получает жалобы на неправомерные действия или бездействие должностных лиц и органов государственной власти, действует по собственному усмотрению и уполномочена инициировать или лично проводить расследования, рекомендовать механизм действий для преодоления спорных правовых вопросов, представлять доклады³⁸.

В то же время, Н.Ю. Хаманева под омбудсменом понимает «независимое лицо, уполномоченное парламентом на охрану прав отдельных граждан и осуществляющее опосредованный парламентский контроль в форме обширного надзора за всеми государственными должностными лицами³⁹».

Несколько иной позиции придерживается Л.В. Анисимова, которая характеризует институт «омбудсмена» как «независимый, персонифицированный орган, обладающий высоким авторитетом, призванный рассматривать жалобы на злоупотребления бюрократического аппарата при отсутствии властных полномочий, используя силу убеждения, придание делу гласности, дачи рекомендаций, основанных на правовых нормах, нормах морали и идеалов справедливости»⁴⁰.

Во втором случае, в большинстве европейских стран также должность омбудсмена характеризуется как должность независимого лица,

³⁷Официальный сайт Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации <http://ombudsmanrf.org/ombudsman/content/bio> (дата обращения 22.09.2017).

³⁸ Семенова А.Ю. Уполномоченный по правам человека в механизме обеспечения прав и свобод человека и гражданина в Российской Федерации: Автореф. дис. ... к.ю.н. Тюмень, 2014, С. 29.

³⁹ Хаманева Н.Ю. Правовой институт уполномоченного по правам человека // Гражданин и право, 2000, N 6, С. 35.

⁴⁰ Анисимова Л.В. Особенности статуса и перспективы развития института уполномоченных по правам человека в субъектах Российской Федерации // Омбудсмен, 2014, № 2, С. 12.

регулирующего во внесудебном порядке споры между организациями, предоставляющими финансовые услуги, и их клиентами⁴¹.

Исходя из анализа различных дефиниций понятия «омбудсмен», нам представляется, что под институтом финансового омбудсмана (финансовый уполномоченный по защите прав потребителей финансовых услуг), следует понимать публичный орган, представляющий собой дополнительный институт правовой защиты граждан от неправомерных действий кредитных организаций. Он призван выявлять и анализировать проблемы и правовые коллизии в работе кредитных организаций (страховых организаций), приводящие к нарушению прав потребителей финансовых услуг, выработать рекомендации по усовершенствованию деятельности кредитных организаций в области предоставления финансовых услуг физическим лицам.

Институт финансового омбудсмана известен и действует во многих странах (Федеративной Республике Германии, Франции, Нидерландах, Соединенном Королевстве Великобритании и Северной Ирландии, Дании, Швеции, Норвегии, Португалии, Италии, Ирландии, Бельгии, ЮАР, Литве, Венгрии, Польше, Пакистане, Шри-Ланке)⁴². Среди стран СНГ первым государством, предусмотревшим альтернативный способ разрешения споров посредством финансового арбитра, является Республика Армения, которая 17 июня 2008 года приняла закон «Об арбитраже финансовой системы»⁴³. В течение 2009 г. офис финансового омбудсмана Республики Армении получил 378 заявлений – жалоб на финансовые организации. Из принятых к рассмотрению требований 61% были решены в пользу потребителей, и финансовые организации компенсировали клиентам более 26 млн. драмов (около 2 млн. рублей). В 2010 году число подобных жалоб составило 642, а в 2011 из 915 жалоб было принято 551.

⁴¹Емелин А. В. Создание института Общественного примирителя (Финансового омбудсмана) на финансовом рынке России // Деньги и кредит. - 2011. - № 1.

⁴²Жуковска Х. Роль банковского омбудсмана в защите интересов клиентов в Польше // Банки: мировой опыт. - 2004. - № 4.

⁴³ Закон РА «Об арбитраже финансовой системы» от 17. 06. 2008. г. № 123//www.parliament.am

Впрочем, должность омбудсмана действуют не только в рамках финансовой сферы государства. Так в Австралии введена должность омбудсмана в телекоммуникационной отрасли (The Telecommunications Industry Ombudsman)⁴⁴, в Соединенном королевстве Великобритании и Северной Ирландии действует Energy Ombudsman, юрисдикция которого распространяется на споры в сфере электроснабжения и газоснабжения⁴⁵ и омбудсмен в сфере здравоохранения (The Health Service Ombudsman)⁴⁶. Кроме того, в Республике Казахстан действует страховой омбудсмен, деятельность которого будет разобрана в следующих главах.

В России первыми о создании института финансового омбудсмана по рассмотрению споров с участием физических лиц - клиентов кредитных организаций выступила Ассоциация российских банков (АРБ). Основной целью создания института Финансового омбудсмана в РФ, явилось оказание помощи физическим лицам - клиентам кредитных организаций (в частности банков).

В начале 2002 года в рамках «Кодекса этических принципов банковского дела», утвержденном АРБ, впервые было указано на необходимость учреждения института финансового уполномоченного (омбудсмана). После долгих консультаций с зарубежными коллегами из (Армении, Великобритании, Германии) эта тема была специально вынесена и стала повесткой дня на очередном съезде АРБ.

После кропотливой подготовительной работы в 2004 году решением Совет АРБ было принято решение начать разработку документов, необходимых для учреждения института финансового уполномоченного.

К концу 2004 года после длительного периода подготовки, в рамках которого был изучен зарубежный опыт, проанализировано позиция всего финансового сектора страны, проведены многочисленные семинары и консультации с банкирами и органами государственной власти, подготовлен

⁴⁴ <http://www.tio.com.au> (дата обращения 11.09.2016г).

⁴⁵ <http://www.energy-ombudsman.org.uk> (дата обращения 13.08.2016г).

⁴⁶ http://www.adrnow.org.uk/go/SubPage_31.html (дата обращения: 14.08.2016г).

проект механизма альтернативного (внесудебного) разрешения споров с участием финансового уполномоченного (омбудсмена), подготовлены необходимые нормативные документы, а также подобрана кандидатура финансового уполномоченного.

Уже в марте 2007 г. АРБ сформировала «План мероприятий по стабилизации ситуации на рынке потребительского кредитования», в рамках которого было принято решения о создании института банковского омбудсмена⁴⁷.

Летом 2010 года Ассоциация Российских Банков провела финальное анкетирование среди членов Ассоциации, по итогам которого было согласовано и утверждено официальное название института - Общественный примиритель на финансовом рынке (Финансовый омбудсмен) - и доработаны основные принципы его функционирования.

Институт Финансового омбудсмена в России был учрежден благодаря непосредственному участию следующих банков: Райффайзенбанк (Raiffeisen Bank), Хоум Кредит энд Финанс Банк (Home credit Bank), Юниаструм банк (Uniastrum Bank), Джи Мани Банк (Ge Money Bank), Национальный банк ТРАСТ (National Bank TRAST) и ОТП банк (OTP Bank).

В конце сентября 2010 года были утверждены два основополагающих документа: это «Положение об Общественном примирителе на финансовом рынке (Финансовом омбудсмене)»⁴⁸ и «Регламент Общественного примирителя на финансовом рынке (Финансового омбудсмена)»⁴⁹. Решением Совета АРБ,

⁴⁷ <http://www.arb.ru/site/v2/finomb/>. Также документы опубликованы в «Вестнике Ассоциации российских банков». 2010. № 18.

⁴⁸ Положение об общественном примирителе на финансовом рынке (финансовый омбудсмен): утв. Советом Ассоциации российских банков от 20 сент. 2010г. URL: http://mosmediator.narod.ru/publikatsii/kreditnaya_mediatsiya_institut_finansovogo_ombudsmena/.(дата обращения:10.06.2016г.)

⁴⁹ Регламент общественного примирителя на финансовом рынке (финансового омбудсмена): утв. Советом Ассоциации российских банков от 20 сент. 2010г. URL: http://mosmediator.narod.ru/publikatsii/kreditnaya_mediatsiya_institut_finansovogo_ombudsmena/(дата обращения:10.06.2016г.)

первым финансовым омбудсменом РФ был назначен доктор экономических наук, профессор, депутат Государственной Думы П.А.Медведев.

На сегодняшний день с общественным примирителем сотрудничают уже 30 банков, а также ведется переписка по сотрудничеству с 130 организациями. За период с 1 января по 31 декабря 2011 года общественным примирителем на финансовом рынке было получено 2615 обращений, из которых 1484 спора были урегулированы⁵⁰.

Следует подчеркнуть, что Финансовый Омбудсмен – это независимое лицо, разрешающее во внесудебном порядке споры между организациями, оказывающими финансовые услуги, и их клиентами. Наиболее часто омбудсмены разрешают споры, возникшие в банковской сфере, на рынке ценных бумаг и сфере страховых услуг. Это подтверждается активным ростом объемов розничного кредитования. Сегодня перед банками стоит задача получения максимальной прибыли при минимальных издержках и высоком качестве обслуживания.

На сегодняшний день в мире существуют две основные модели омбудсменов – немецкая и британская. Нужно отметить, что Федеративная Республика Германия была первым государством, где был введен институт финансового омбудсмена. Германская модель омбудсменов была введена Союзом немецких банков в 1992 года. Отличительными чертами немецкой модели является:

- финансируемость за счет организаций;
- решение финансового омбудсмена носит обязательный характер лишь в тех случаях, когда предмет жалобы не превышает установленного в законе предела в размере 5000 евро. В этом случае организация лишена возможности обжаловать решение финансового омбудсмена в судебном порядке; хотя последнее не распространяется на потребителей.

⁵⁰ Информационные бюллетени Финансового омбудсмена № 1-12 за 2011 г.: URL: [http:// www.arb.ru/site/v2/finomb](http://www.arb.ru/site/v2/finomb). (дата обращения:30.06.2016г).

- жалобу финансовому омбудсмену может представить только потребитель.

Что касается Соединенного Королевства Великобритании и Северной Ирландии, то здесь в отличие от немецкой модели:

- институт финансового омбудсмена финансируется государством;

Жалобу может подать как потребитель, так и организация с годовым оборотом менее 1 млн. фунтов стерлингов, благотворительный фонд с годовым доходом менее 1 млн. фунтов стерлингов, а также фонд, распоряжающейся имуществом на началах доверительной собственности, с чистым капиталом менее 1 млн. фунта стерлингов.

На основании изложенного допустим вывод, что внедрение и развитие института финансового уполномоченного, позволит преодолеть ряд трудностей, возникающих на финансовом рынке:

- предоставления сторонам возможности справедливого, быстрого и эффективного разрешения и урегулирования споров внесудебным порядком;

- предоставления возможности бесплатного доступа к урегулированию споров;

- обеспечение возможности экономии времени;

- решение проблемы, чрезмерной загруженности судов;

- разрешения споров на профессиональном уровне;

- предоставления возможности публичного доступа к услугам финансового омбудсмена;

- увеличения процента доверия клиента к банку;

- повышения уровня финансовой грамотности населения;

- предоставления консультации клиентам финансового омбудсмена по финансовым вопросам в случае отсутствия конкретного спора.

Таким образом, институт финансового уполномоченного позволит обеспечить единство практики рассмотрения сходных категорий споров, возникающих на финансовом рынке.

В российском законопроекте № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций» не указан статус финансового уполномоченного. В частности, не определено, является он должностным лицом или неким властным органом. Также в законопроекте четко не определена роль службы финансового уполномоченного. С одной стороны, указывается на то, что она обеспечивает деятельность финансового уполномоченного (абзац 3 статьи 2 законопроекта), с другой стороны, установлено, что она является неким посредником при оказании юридической помощи гражданам – потребителям финансовых услуг (абзац 2 части 1 статьи 1 законопроекта).

Анализ международного опыта, законодательства Республики Армения, а также законопроекта «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций»⁵¹, позволяет сделать вывод, что лицо, рассматривающее и разрешающее финансовые споры, имеет особый правовой статус.

Модель института финансового уполномоченного по правам потребителей услуг финансовых организаций, предложенная в законопроекте Министерства финансов Российской Федерации, не совсем соответствует идее данного института, во исполнение которой она направлена. Получается, что Министерство финансов Российской Федерации предлагает создать второго уполномоченного по правам человека, но только в финансовой сфере. При этом законопроект закрепляет за последним функции, не соответствующие его правовой природе.

Например, основная функция финансового уполномоченного, согласно законопроекта, заключается в представительстве сторон. В этой ситуации обоснован вопрос, насколько правомерным является тот факт, что за

⁵¹ Проект Федерального закона N 517191-6 "О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций" // СПС "Консультант Плюс".

уполномоченным закреплена функция разрешения спора по существу и вынесения по нему решения, которое будет иметь обязательный характер.

Институт финансового уполномоченного создан для обеспечения и защиты прав потребителей как представителей менее защищенных участников финансовых правоотношений. Защита осуществляется путем рассмотрения спора по существу и принятия решений, носящего обязательный характер. Как было указано в параграфе 1.1 термин «финансовый уполномоченный» является некорректным. Обоснованно использование термина «арбитр финансовой системы», учитывая, что деятельность финансового омбудсмана также направлена на урегулирование «здорового» функционирования финансовой системы.

В связи с изложенным, обосновано изменение существующего наименования законопроекта на «Федеральный закон «Об арбитраже финансовой системы Российской Федерации».

Внедряя институт финансового омбудсмана на законодательном уровне в Российской Федерации, в первую очередь представляется необходимым сформулировать определение этого термина в законе.

Представляется целесообразным предложить следующее определение.

Финансовым уполномоченным (арбитром финансовой системы) признается лицо, осуществляющее бесплатное внесудебное урегулирование споров, возникающих между гражданами-потребителями и организациями, предоставляющими финансовые услуги.

Изучая институт омбудсмана, мы пришли к тому, что в рамках осуществления правосудия можно провести параллель между деятельностью финансового уполномоченного и деятельностью судебной системы. Однако, опираясь на международную практику, нужно отметить, что сфера деятельности омбудсмана и возникающие в ней задачи охватывают более широкий спектр, нежели сфера деятельности судебной системы. Так, в отличие от суда, омбудсмен разрешая споры между двумя сторонами, также принимает

участие в их урегулировании. Под урегулированием нужно понимать не только вынесение решения по конкретному спору, но и организация самой процедуры примирения сторон.

Исходя из вышеуказанного, мы пришли к тому, что квалифицирующим признаком деятельности омбудсмана нужно определить достижения взаимоприемлемого соглашения по спору без вынесения уполномоченным формального решения. В странах, где реализован данный подход (например, в Соединенном Королевстве Великобритании и Северной Ирландии), до формального решения омбудсмана доходит не более нескольких процентов (2-3 %) от общего числа рассматриваемых споров. К тому же, для гражданина-потребителя (заявителя) служба финансового уполномоченного зачастую выполняет также функции финансового и юридического консультанта, тем самым помогая заявителям разобраться в сложившейся ситуации, правильно определить лицо, к которому должна быть подана та или иная жалоба и сформулировать требование⁵². Данная процедура (применимая уполномоченным) кардинально отличается от судебного порядка (составление и подача искового заявления). Как видим, институт омбудсмана, существующий чуть менее 200 лет и на протяжении 150 первых лет своей истории не привлекавший к себе особого внимания, к концу XX столетия «получил прописку» в конституционном праве огромного количества стран, относящихся к различным правовым семьям и политическим системам⁵³.

Институт финансового омбудсмана предусматривает диалог с обществом. Обращая внимание на то, что банки являются наиболее сильным звеном в финансовой системе, финансовый омбудсмен выступает своего рода связующим звеном между банками и клиентами. Работа омбудсмана с

⁵² Официальный сайт Финансового Омбудсмана Великобритании (дата обращения 15.01.2014г.) URL: <http://www.financial-ombudsman.org.uk//>

⁵³ Тимофеев М.Т.Т41 Институт омбудсмана в Великобритании и Ирландии: контроль, основанный на сотрудничестве/ АНО «Юристы за конституционные права и свободы». – М.: Новая юстиция, 2006. –208 с

клиентами формирует у последних доверие не только к ряду банков, но и ко всей финансовой системе той или иной страны.

Необходимо обратить внимание на общие особенности механизма внесудебного урегулирования споров в Европе и мире, а также показать основные отличия института финансового уполномоченного (омбудсмена) от иных механизмов внесудебного разрешения споров.

Общее количество механизмов внесудебного рассмотрения споров в странах ЕС составляет 750⁵⁴. При этом во многих случаях, системы действительно предлагают низко затратную и быструю для потребителя альтернативу разрешения спора с бизнесом. Большинство способов альтернативного рассмотрения споров бесплатны, либо обходятся потребителю не дороже 50 евро; сроки, как правило, не превышают 90 дней⁵⁵.

Основные формы применения механизма ADR (альтернативное разрешение споров) это: омбудсмен, медиация, арбитраж, торговые палаты, комиссии по рассмотрению жалоб потребителей. Подобного рода механизмы в основном применяются в банковском секторе, и иных индустриях, занимающихся предоставлением финансовых, страховых, инвестиционных услуг, услуг по пенсионному обеспечению, транспортному, туристическому обслуживанию.

Рекордсменом по количеству механизмов внесудебного урегулирования споров, является Германия (247 механизмов)⁵⁶, что является положительным примером для остальных стран.

Необходимо указать на следующие отличия деятельности института финансового уполномоченного по защите прав потребителей услуг финансовых

⁵⁴ Финансовый омбудсмен и внесудебное урегулирование споров//Краткий обзор международного опыта// Май 2011//URL:<http://rpp.nashaucheba.ru/docs/index-4085.html>//.

⁵⁵ Доклад (ADR Study) Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European union// 16.10.2009.

⁵⁶ Banken und Verbraucher: Das verbraucherpolitische Gesamtkonzept der privaten Banken. Banks and Consumers: The Comprehensive Consumer Policy Scheme of the German Private Commercial Banks.

организаций от института медиации и других механизмов внесудебного урегулирования споров в мире:

1) ***характер спора:***

- споры между финансовыми организациями и их клиентами (институт финансового омбудсмена);
- экономические споры (институт медиации);
- гражданские и коммерческие споры (Chamber of Arbitration в Италии)⁵⁷.

2) ***оплата за оказание услуг***

- бесплатно для заявителя (институт финансового омбудсмена);
- оплата сторонами в равных долях (институт медиации);
- расходы зависят от суммы требования и количества арбитров, и могут быть разделены между сторонами спора (Арбитраж города Милана)⁵⁸.

3) ***обязательность использования механизма:***

- добровольно или обязательно в силу закона (финансовый уполномоченный);
- добровольно в соответствии с договором сторон (институт медиации);
- арбитражная оговорка включается в договор, или если стороны ее не включили в договор, они могут заключить дополнительное соглашение о рассмотрении спора в арбитраже (Арбитраж Германии)⁵⁹.

4) ***результат рассмотрения дела:***

- решение (на примере финансового омбудсмена, решение либо носит обязательный характер, либо обязательный, в зависимости от модели института;

⁵⁷ Арбитраж в Италии/-<http://www.camera-arbitrale.it/en/index.php>(дата обращения:22.03.2016).

⁵⁸ Consumer Redress – Italy. Alternative Dispute Resolution (ADR)//
http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/docs/ms_fiches_italy.pdf

⁵⁹Torsten Lorcher//Arbitration in Germany//https://eguides.cmslegal.com/pdf/arbitration_volume_I/CMS%20GtA_Vol%20I_GERMANY.pdf.

- медиативное соглашение
- арбитражное решение

5) *обязательность решений:*

- относительно института финансового уполномоченного в большинстве юрисдикций решение носит обязательный характер для обеих сторон (Ирландия)⁶⁰ или только для финансовой организации (Республика Армения); в некоторых юрисдикциях решение может носить рекомендательный или медиативный характер (Италия, Канада)

- является гражданско-правовой сделкой, направленной на установление, изменение или прекращение прав и обязанностей сторон (институт медиации)

- при арбитражном рассмотрении спора, решение обязательно для обеих сторон

б) *рассмотрение спора в суде как препятствие использования механизма:*

- если спор рассматривался или рассматривается в суде, то он не может быть предметом рассмотрения финансовым омбудсменом (Российская Федерация, Республика Армения);

- 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 только в том случае, когда судья не вынес судебное решение (РФ, Бельгия)⁶¹;

⁶⁰ Financial Regulator//Rialtoir Airgeadais// Memorandum of Understanding between the Financial Regulator, the Financial Services Ombudsman and the Pensions Ombudsman April 2006//URL <http://www.centralbank.ie/publications/Documents/MOU%20between%20the%20Financial%20Regulator,%20the%20FSO%20and%20the%20PO.pdf>

⁶¹ Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)".

В случае, если в договоре есть арбитражная оговорка, то стороны должны обратиться в арбитраж в случае возникновения спора.

Таким образом, институт финансового омбудсмана является самостоятельным внесудебным способом рассмотрения споров.

Поскольку в России нет специального закона о деятельности финансового омбудсмана (имеется законопроект), российское законодательство о деятельности уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, еще только предстоит разработать. В связи с этим, представляется возможным предложить следующее определение института финансового уполномоченного, которое может быть использовано для совершенствования концепции проекта федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций».

Институт финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) представляет собой совокупность норм, регулирующих:

- правовое положение уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг;
- компетенцию уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг;
- порядок его взаимодействия с государственными органами, финансовыми организациями и гражданами-потребителями;
- порядок рассмотрения жалоб потребителей финансовых услуг,
- порядок принятия решения и процедуру его исполнения финансовыми организациями;
- порядок финансирования Службы уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг.

На основании изложенного, допустимо сделать следующие выводы:

1. Правовое положение финансового омбудсмана отличается от правового положения лица, осуществляющего медиацию, либо судьи. В отличие от лиц, занимающихся медиацией, деятельность финансового

омбудсмена (уполномоченного) заканчивается принятием решения, носящего обязательный характер для финансовых организаций. Деятельность медиатора оплачивается участниками спора, тогда как деятельность омбудсмена является безвозмездной для граждан-потребителей. При этом, в отличие от судей, финансовый омбудсмен не осуществляет правосудия. Представляется, что деятельность финансового уполномоченного (омбудсмена) представляет собой альтернативный способ разрешения споров на финансовом рынке.

2. Финансовым уполномоченным (арбитром финансовой системы) признается лицо, осуществляющее бесплатное внесудебное урегулирование споров, возникающих между гражданами-потребителями и организациями, предоставляющими финансовые услуги.

3. Институт финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы, омбудсмена) представляет собой совокупность норм, регулирующих его правовое положение, компетенцию, порядок его взаимодействия с государственными органами, финансовыми организациями и гражданами-потребителями, порядок рассмотрения жалоб, порядок принятия решения и процедуру его исполнения финансовыми организациями; порядок финансирования Службы финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы).

§ 1.3. Понятие и структура Службы финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы)

Виды омбудсменов, действующие на финансовых рынках, серьезно различаются в различных странах. Они имеют различные наименования: финансовый уполномоченный (омбудсмен), страховой омбудсмен, банковский омбудсмен. Наименование соответствующего омбудсмена зависит от того сегмента финансового рынка, споры внутри которого он рассматривает.

С целью дальнейшего совершенствования российского законопроекта № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг

финансовых организаций» представляется необходимым определить структуру Службы финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы).

Под Службой финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) следует понимать состав арбитров, обеспечивающих деятельность финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы), которые непосредственно должны готовить решения по жалобам, поступившим от потребителей финансовых услуг.

Для решения поставленной задачи представляется обоснованным обобщить опыт правового регулирования различных омбудсменов, действующих на различных сегментах финансового рынка.

Страховым омбудсменом является должностное лицо, в компетенцию которого входит рассмотрение споров между страховыми организациями, имеющими лицензию на право осуществления обязательного страхования, и их клиентами - страхователями.

Понятие страхового омбудсмана не знакомо большинству российских граждан, которые незнакомы с такими понятиями, как "третейское судопроизводство" и тем более "страховые третейские суды" и "страховые омбудсмены".

Законодательство о страховой деятельности является сложным и противоречивым. Имеются факты, доказывающие, что даже специалисты в области страхования не всегда правильно и единообразно осуществляют толкование законодательства о страховой деятельности⁶².

В Российской Федерации сформировалась и действует система страхового сообщества, которая включает в себя сотни страховых и перестраховочных компаний, страховых брокеров, тысячи агентов, связанных с ними финансовых организаций, а главное – миллионы страхователей-клиентов. Как и всякая предпринимательская деятельность, страховая деятельность осуществляется, прежде всего, в целях систематического извлечения прибыли.

⁶² Гацалова К. А. Страховой омбудсмен: практика разрешения правовых споров // Юридическая и правовая работа в страховании. - 2009. - № 2

Страховые организации, сосредоточили в своих руках серьезные капиталы. Они пускают их в оборот, вкладывая в наиболее прибыльные сферы бизнеса. Вследствие этого на страховом рынке идет ожесточенная конкурентная борьба. В то же время без страхования, включающего широкий круг страховых рисков, современное общество немислимо.

Естественно, что при взаимодействии участников страхового рынка нередко возникают разногласия, что приводит к возникновению конфликтных ситуаций. Деятельность большинства страховых организаций носит массовый характер, поскольку они связаны со страхованием населения. Финансовая неустойчивость физических лиц, особенно в период кризиса, вызывает неисполнение или ненадлежащее исполнение страховых обязательств перед клиентами в массовом масштабе, что впоследствии вызывает конфликты.

Клиенты страховых организаций обращаются с жалобами на действия страховщиков в саморегулируемые организации, например, Российский союз автостраховщиков (по договорам ОСАГО).

В российской правоприменительной практике имеется ряд проблем, решению которых может способствовать создание и внедрение института страхового омбудсмена в финансовый сектор.

Среди указанных проблем следует выделить следующие:

- неоднозначная судебная практика урегулирования страховых споров;
- увеличение количества подаваемых жалоб гражданами-потребителями на деятельность страховых организаций;
- неэффективное функционирование обществ по защите прав страхователей, выгодоприобретателей и застрахованных лиц;
- проблема оценки и учета количества жалоб, поступающих от клиентов страховых компаний;

- по большей части носящие формальный характер ответы органов государственной власти на жалобы потребителей страховых услуг (страхователей);
- не существование специального механизма по применению особых мер, направленных на защиту интересов потребителей страховых услуг (страхователей), застрахованных при невыполнении страховой компанией в полном объеме своих обязанностей.

Надо признаться, что на сегодняшний день российское законодательство в части защиты прав потребителей (страхователей) не содержит специальных правил, которые отражали бы правовые особенности защиты прав потребителей страховых услуг. Таким образом, у страхователей отсутствует возможность для внесудебной защиты своих законных прав и интересов. В результате, у клиентов возникают сложности в отношениях со страховыми организациями, которые они не могут решить самостоятельно. В развитых странах мира решение этой проблемы уже найдено. Защиту прав потребителей страховых услуг осуществляет омбудсмен - уполномоченный по правам клиентов страховых организаций.

Как показывает практика, внедрение института страхового омбудсмана должно положительно сказаться не только на состоянии страховой сферы, но и на состоянии всего финансового рынка.

11 апреля 2001 года по инициативе немецкой страховой отрасли на базе Ассоциации была учреждена должность страхового омбудсмана. Его деятельность финансируется участниками страховой Ассоциации. В 2009 году страховым омбудсменом Германии, профессором Гюнтером Хоршом, было рассмотрено около 18 145 жалоб, что ниже на 3,7 процента, чем в 2008 году⁶³. Необходимо подчеркнуть, что доля трудоемких и сложных финансовых споров выросла. В настоящее время в страховой Ассоциации германии состоит более

⁶³ Обзорный материал: «Внесудебное разрешение споров с участием финансовых омбудсменов»// АССОЦИАЦИЯ РЕГИОНАЛЬНЫХ БАНКОВ РОССИИ (АССОЦИАЦИЯ «РОССИЯ» 2010г).

чем 95 процентов немецкого рынка страхования в розничном бизнесе. Порядок рассмотрения споров омбудсменом в сфере страхования аналогичен соответствующему порядку рассмотрения жалоб банковским омбудсменом.

Деятельность страхового омбудсмана в Германии регулируется советом директоров Союза.⁶⁴ Данный совет назначает омбудсмана (на пятилетний срок), а также гарантирует его независимость. В этот совет входят представители страховых компаний, общественных организаций страхователей и органов страхового надзора. Примечательно, что омбудсмен вправе рассматривать жалобы граждан на тех страховщиков, которые входят в совет⁶⁵. Все это говорит о беспристрастности и автономности данного института.

Среди стран СНГ, институт Страхового омбудсмана существует в Республике Казахстан. В своей деятельности Страховой омбудсмен основывается на законодательстве Республики Казахстан, а еще руководствуется положением и уставом деятельности Страхового омбудсмана (по обязательному страхованию гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств) согласованными с уполномоченным органом по регулированию и контролю финансового рынка и финансовых организаций и утвержденными Советом представителей.

Страховой омбудсмен реализует свою деятельность при ОЮЛ «Ассоциация финансистов Казахстана». Формирование института Страхового омбудсмана в Республике Казахстан призвано обеспечить не только практическую помощь в преодолении разногласий и непонимания между участниками страхового рынка, но также способствует упрощению, скорости и экономичности процедуры рассмотрения возникших вопросов по урегулированию взаимоотношений между сторонами, а также сохранению и дальнейшему упрочению деловых, партнерских регулируемых отношений.

⁶⁴ Совет Директоров Союза – это орган управления Союза, формирующийся на выборной основе из состава Собрания делегатов (представительный орган Союза).

⁶⁵ Официальный сайт страхового омбудсмана Германии (Versicherungs ombudsman Germany) <http://www.versicherungsombudsmann.de/home.html>. (дата обращения: 10.11.2016г.)

В Республике Казахстан право на обращение к Страховому омбудсмену принадлежит страховым организациям, которые имеют лицензии по обязательному страхованию гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств, а также страхователям.

Страховой омбудсмен обладает правом первой подписи на банковских и иных финансовых документах.

В Республике Казахстан Страховой омбудсмен осуществляет следующие функции:

- 1) компетенция по урегулированию споров возникающих между страховщиками;
- 2) компетенция по урегулированию взаимоотношений между страхователями (выгодоприобретателями) и страховщиками;
- 3) функционирование и работа всего штата Страхового омбудсмена;
- 4) функции связанные с организацией созыва очередного и внеочередных заседаний Совета представителей;
- 5) обеспечение непрерывного функционирования штата за счет накопленных средств страховщиков, входящих в состав Совета представителей;
- 6) оформление и принятие внутренних документов, регламентирующих деятельность штата Страхового омбудсмена;
- 7) выполнение других функций в соответствии с решениями заседания Совета представителей⁶⁶.

Нельзя также не отметить, что решения принятые Страховым омбудсменом в РК по урегулированию споров между страховщиками является обязательным, В то время как, споры возникшие между страхователем (выгодоприобретателем) и страховщиком - носят обязательный характер только для страховщика и только в случае согласия с ним страхователя (выгодоприобретателя). В случае если страхователь не согласен с решением

⁶⁶ Положение о Страховом омбудсмене Республики Казахстан и Совете представителей от 17.08.2010г №8.

Страхового омбудсмана, он вправе обратиться в суд за защитой своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Исполнение решения Страхового омбудсмана для страхователя (выгодоприобретателя) не является обязательным.

Штатный состав службы страхового омбудсмана в Республике Казахстан имеет следующую структуру. В состав службы страхового омбудсмана входит сам страховой омбудсмен, ряд ведущих специалистов в области страхового дела и секретарь. Основной задачей службы является обеспечение текущей деятельности службы Страхового омбудсмана.

Служба страхового омбудсмана Республики Казахстан обладает следующими полномочиями:

1) разработка повестки дня заседаний совета представителей, внутренних документов, регулирующих деятельность службы Страхового омбудсмана, в том числе порядка документооборота и хранения документов, а также должностных инструкций работников штата Страхового омбудсмана;

1) подготовка сметы расходов;

2) выполнение иных функций, вытекающих из должностных обязанностей работников службы страхового омбудсмана. Примечательно, что функции работников службы определяются Страховым омбудсменом.

Источниками финансирования службы страхового омбудсмана являются: членские взносы страховщиков; добровольные имущественные взносы; любые другие поступления, не запрещенные законодательством Республики Казахстан.

Страховой омбудсмен является независимым должностным лицом, в компетенцию которого входит рассмотрение жалоб потребителей страховых услуг в упрощенном порядке. Страховыми омбудсменами назначаются только лица, обладающими специальными знаниями в области страхового права.

В компетенцию страхового омбудсмана входит обязанность по консультированию страхователей и страховщиков.

Проанализировав опыт некоторых зарубежных стран, представляется обоснованным:

- возложить на страховщика обязанность по оплате деятельности страхового омбудсмена по рассмотрению жалобы, которая была подана на него страхователем (Казахстан).

- возложить на страховщиков обязанность по обязательному перечислению в госбюджет специального взноса в определенной доле от собранных премий (Польша)⁶⁷.

Банковский омбудсмен. Рассмотрение споров, возникающих в банковской деятельности также требуется специальных знаний, опыта и навыков работы. Для защиты прав потребителей банковских услуг необходимо располагать глубокими специальными знаниями в области банковского дела и банковского права. Аналогичная ситуация сложилась и в других странах мира.

Поэтому в целом ряде стран наряду с институтом финансового уполномоченного, действует банковский омбудсмен.

В Исламской Республике Пакистан омбудсмен в банковской сфере (Banking Mohtasib) действует со 2 мая 2005 г. Он принимает решения по письменным жалобам потребителей на банковские услуги и продукты, если в удовлетворении жалобы банком было отказано. Омбудсмены получают также «неформальные» жалобы — звонки, копии писем, электронные письма (2544 жалобы в 2008 г.). В 2008 г. всего поступило 1390 письменных «официальных» жалоб. Из них 389 (28%) жалоб не были приняты к рассмотрению, в 332 случаях (24%) в удовлетворении жалобы было отказано, 360 жалоб (26%) были удовлетворены, 309 жалоб (22%) на конец года находились на рассмотрении⁶⁸.

В Республике Казахстан банковский омбудсмен действует с 10.02.2011 г., после внесения изменений в Закон РК «О банках и банковской деятельности в

⁶⁷ Малгорзата Виеко-Туловицека. Практические аспекты деятельности страхового омбудсмена.//Варшава 2013г.

⁶⁸ Обзорный материал: «Внесудебное разрешение споров с участием финансовых омбудсменов»// АССОЦИАЦИЯ РЕГИОНАЛЬНЫХ БАНКОВ РОССИИ (АССОЦИАЦИЯ «РОССИЯ» 2010г).

Республике Казахстан» от 31 августа 1995 года № 2444 (далее – Закон РК).

Статус банковского омбудсмeна определяется в уставе омбудсмeна. В соответствии с указанным актом банковский омбудсмен в Республике Казахстан является независимым должностным лицом, в компетенцию которого входит урегулирование разногласий, возникающих из договора ипотечного займа, между банками, организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций, и заемщиком - физическим лицом. Основанием для вмешательства банковского омбудсмeна в возникший спор является жалоба физического лица.

Таким образом, в отличие от финансового уполномоченного, деятельность банковского омбудсмeна носит узкопрофильный характер. Такой омбудсмен рассматривает споры, возникшие из договора ипотечного займа.

Банковский омбудсмен Республики Казахстан избирается сроком на два года в порядке, предусмотренном пунктом 4 статьи 40-1 Закона Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан».

Деятельность банковского омбудсмeна регулируется Законом Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»; Законом Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества», а также внутренними правилами самого банковского омбудсмeна.

В компетенцию банковского омбудсмeна включено решение следующих вопросов:

1) урегулирование разногласий между банком, организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций, и заемщиком – физическим лицом на основании его обращения. Основанием для обращения должен быть договор ипотечного займа;

2) проведение встреч и предоставление рекомендаций по обращениям заемщиков, касающимся изменения условий исполнения обязательств по договорам ипотечного займа;

3) финансирование деятельности офиса банковского омбудсмeна

осуществляется за счет обязательных взносов банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций;

4) утверждение внутренних документов, регулирующих деятельность офиса банковского омбудсмена и т.д.⁶⁹.

Банковский омбудсмен РК имеет право: запрашивать от банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, необходимые для рассмотрения обращения заемщика сведения, а также принимать участие в работе международных организаций примирителей финансовых систем.

В период с 2011 по 2014 год в Республике Казахстан было зарегистрировано более 1000 обращений физических лиц, из которых 524 были приняты банковским омбудсменом к рассмотрению⁷⁰. К концу 2014 года, в целях повышения финансовой грамотности населения, было проконсультировано более 600 граждан, что является отличным показателем для развивающегося института.

Компетенция *финансового омбудсмена* включает компетенцию страхового и банковского омбудсменов. Таким образом, финансовый омбудсмен обладает более широкими полномочиями.

Появление института финансового омбудсмена непосредственно связано с такими факторами, как прогрессирующее развитие финансового рынка и денежных отношений, приводящих к постоянному увеличению числа потребителей финансовых услуг. В результате этого, денежный рынок порождает огромное количество споров, которые требуют своевременное и профессиональное разрешение. В мировой практике институт финансового омбудсмена представляет собой независимый общественный орган, который рассматривает споры, возникающие между финансовыми организациями и их клиентами – потребителями финансовых услуг. В настоящее время, согласно

⁶⁹ Внутренний протокол Банковского Омбудсмена Республики Казахстан./20.09.2011 г. <http://bank-ombudsman.kz/>(дата обращения: 10.04.2016г.).

⁷⁰ <http://bank-ombudsman.kz/> Официальный сайт Банковского Омбудсмена Республики Казахстан (дата обращения: 10.04.2016г.).

законодательству Российской Федерации специализированный институт (бесплатный, эффективный и простой для понимания граждан и при этом независимый от государства) досудебного урегулирования споров между клиентами и финансовыми организациями не предусматривается. Федеральный закон от 24 июня 2002 г. № 102-ФЗ «О третейских судах в Российской Федерации» и Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» не позволяют успешно решать проблемы, возникающие в отношениях финансовых организаций и граждан – потребителей финансовых услуг.

Принятие федерального закона «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» позволит эффективно защитить интересы не только физических лиц. Однако невозможно отрицать, что такой закон отразится на интересах кредитных организаций. Так, по информации Банка России, количество действующих в Российской Федерации кредитных организаций по состоянию на 1 ноября 2013 г. составляет 936 субъектов, в том числе действующих банков - 873 субъекта), страховых организаций и обществ взаимного страхования (по состоянию на 30 июня 2013 г. насчитывалось 443 страховые организации и 11 обществ взаимного страхования)⁷¹. Представляется, однако, что институт финансового уполномоченного не является для российских кредитных организаций абсолютно новым явлением.

Институт финансового омбудсмена давно функционирует при Ассоциации российских банков в качестве постоянного общественного органа для рассмотрения споров с участием физических лиц – клиентов кредитных организаций. По информации АРБ, количество споров, урегулированных омбудсменом за период с 1 октября 2010 г. по 30 сентября 2012 г., составило

⁷¹ Официальный сайт Банка России//Справка о количестве действующих кредитных организаций и их филиалов по состоянию на 01.01.2013г// URL <http://www.cbr.ru/statistics/> (дата обращения: 26.08.2016).

4500 (т.е. более 50% от поступивших за указанный период обращений)⁷².

Предмет заявлений граждан связан, как правило, с их просьбами о реструктуризации по кредитным договорам, о пересчете суммы задолженности в иностранной валюте в российские рубли. Достаточно много жалоб с просьбами о реструктуризации кредитной задолженности в связи с просрочкой платежей по кредитам, предоставленным под покупку жилья, с просьбами о внесении изменений в кредитную историю. Имеются также жалобы на высокий размер пеней и штрафных санкций при несвоевременной оплате кредита, на действия коллекторских агентств.

По информации Ассоциации российских банков, в конце 2012 года в целом по России с институтом финансового омбудсмена (уполномоченного) сотрудничали 152 субъекта предпринимательской и иной деятельности, включая кредитные, страховые и микрофинансовые организации. Опыт работы финансового омбудсмена (уполномоченного) при АРБ показывает, что эта система может эффективно предупреждать и устранять противоречия между банками и их клиентами – физическими лицами. Институт финансового омбудсмена представляет из себя внесудебную инстанцию по разрешению финансовых споров. В силу этого к рассмотрению омбудсменом не принимаются споры, по которым уже вынесены судебные решения. Во избежание нарушения права клиента банка - физического лица на судебную защиту решение омбудсмена является обязательным для банка, но не отменяет права заемщика впоследствии обратиться в суд.

Достичь оперативности в рассмотрении споров омбудсменом предполагается за счет кратких сроков проведения каждого из обязательных этапов. Для более точного понимания функционирования института финансового омбудсмена на схеме 1 наглядно представлены все основные этапы процедуры рассмотрения и разрешения им споров.

Для того чтобы поднять эффективность деятельности финансового

⁷²Журнал «Деньги и кредит» № 11 за 2012 г., стр. 71

омбудсмена рассмотрение споров требуется проводить достаточно оперативно.

Для этого в Регламенте, подготовленным АРБ, установлены следующие сроки:

- право на обращение к омбудсмену возникает у клиента банка, если по истечении 30 дней со дня обращения в банк им не было получено ответа или ответ не удовлетворяет клиента;
- предельный срок на обращение клиента к омбудсмену не должен превышать трехлетнего срока исковой давности. Следует отметить, что в других странах также установлен максимальный срок обращения к омбудсмену. Так, в Республике Армения этот срок составляет шесть месяцев с момента получения ответа от кредитной организации⁷³;
- заявление считается принятым к рассмотрению в день его подачи, однако при наличии оснований омбудсмен может отказать в рассмотрении заявления в течение семи дней со дня его подачи;
- не позднее следующего дня после принятия заявления или после устранения его недостатков офис омбудсмена направляет в кредитную организацию уведомление о получении заявления. Кредитной организации предлагается представить объяснения в течение 10 дней с момента получения уведомления, но по мотивированной просьбе кредитной организации этот срок может быть продлен;
- в течение трех дней с момента получения заявления финансовый омбудсмен назначает дату рассмотрения спора;
- дата рассмотрения спора омбудсменом назначается таким образом, чтобы слушание состоялось не позднее месяца с момента получения кредитной организацией уведомления о споре. Стороны извещаются о дне слушания повестками с таким расчетом, чтобы они имели не менее пяти рабочих дней для подготовки и прибытия на слушание. В случаях, когда стороны находятся на

⁷³ Закон РА «Об арбитраже финансовой системы» от 17. 06. 2008. г. № 123 // Ведомости Республики Армения. 2008. № 32.

большом удалении от места слушания, срок увеличивается, но не может превышать двух месяцев;

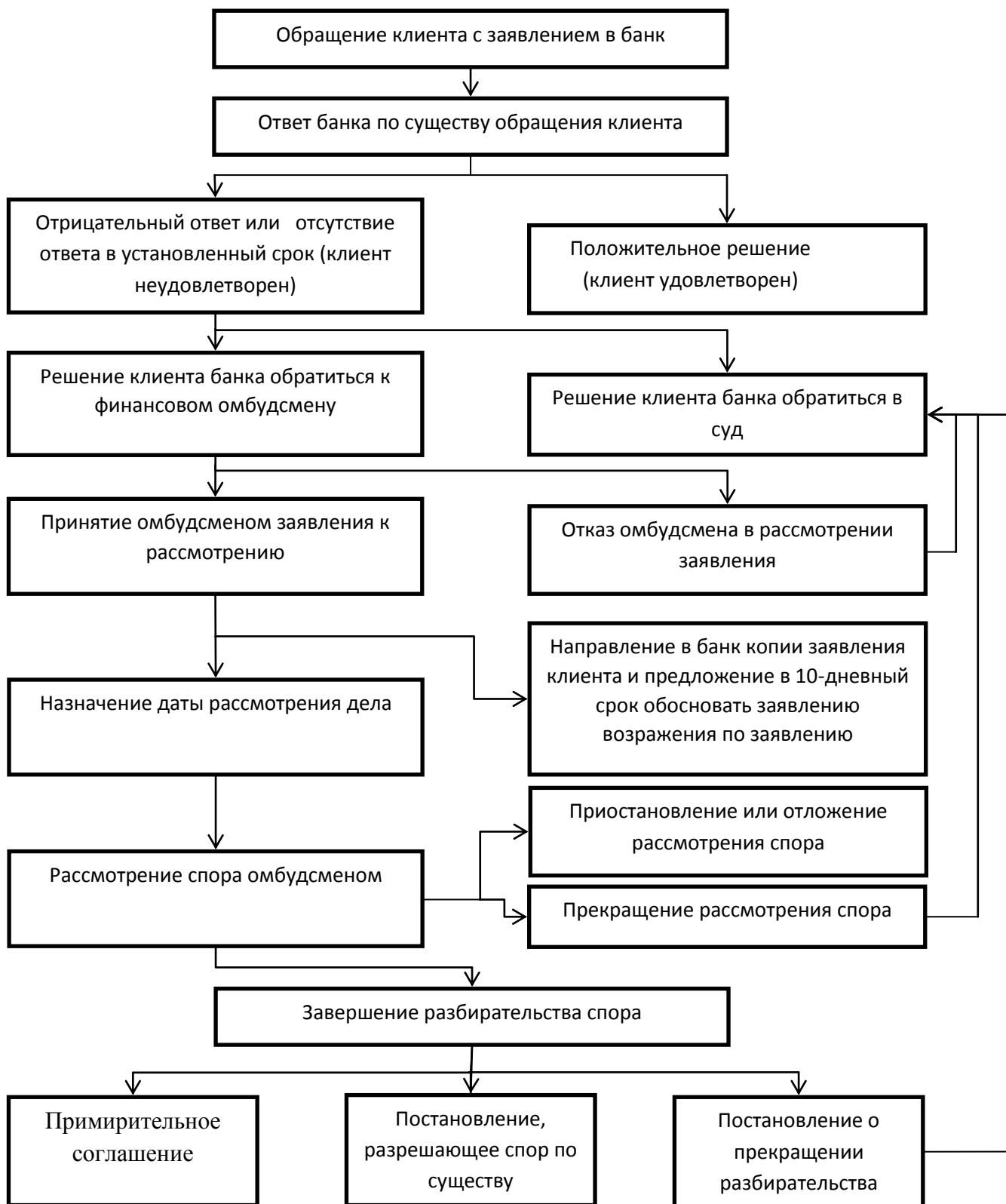
- рекомендовано, чтобы общий срок рассмотрения дел не превышал для Москвы и Московской области одного месяца, для других регионов - трех месяцев, а в случаях, если сторона находится за пределами Российской Федерации, - шести месяцев.

Одним из недостатков данного механизма является невозможность его применения, когда стороны находятся на большом расстоянии от места проведения слушания и период, за который они должны быть информированы о дате слушания. Срок может быть продлен, однако он не может превышать двух месяцев. Этот срок не совпадает с максимально возможным сроком, установленным для назначения дела к слушанию. Он составляет один месяц с момента получения кредитной организацией информации о заявлении.

Примечательно, что нигде не определено, каким способом в кредитную организацию должна быть направлена информация о заявлении. Следовательно, возможно информирование кредитных организаций, расположенных вдали от Москвы, путем направления факса или электронного сообщения. Такое сообщение будет получено в день его направления, следовательно, день разбирательства должен быть назначен самое позднее через 30 дней. Информацию о дате слушания дела омбудсмен должен направить за два месяца до его проведения, что становится невозможным. Данная практика уже давно и довольно успешно практикуется в Республике Армения.

Схема N1.

Схема рассмотрения заявлений финансовым омбудсменом⁷⁴



⁷⁴ Микульская.М.П//Статья: Создание института омбудсмена в Российской Федерации//Банковский ритей, 2011, N4.

Центральным элементом механизма рассмотрения споров является финансовый уполномоченный (арбитр финансовой системы), который должен соответствовать определенным требованиям. В законопроекте «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций» содержатся следующие требования к лицам, претендующим на должность финансового уполномоченного:

- наличие гражданства Российской Федерации;
- возрастной ценз – не моложе 30 лет;
- наличие высшего образования;
- опыт работы в сфере финансовых рынков;
- отсутствие судимости и ограничений на занятие должности в сфере финансовых рынков;
- наличие высокой общественной репутации;
- отсутствие занятости в предпринимательской деятельности, в государственных органах, органах местного самоуправления, Банке России, кредитных организациях, а также иной оплачиваемой работы, кроме научной, педагогической или творческой деятельности.

На наш взгляд, необходимо внести изменения в указанный законопроект и дополнить перечень требований, предъявляемых к финансовому уполномоченному, а именно:

- наличие сертификата на право осуществления деятельности арбитра финансовой системы;
- отсутствие вступившего в законную силу приговора суда Российской Федерации о применении к лицу уголовной ответственности в виде лишения права на занятие должностей в в финансовой сфере;
- отсутствие решения суда о признании лица недееспособным или ограниченно дееспособным;
- перерыв стажа работы в организации, предоставляющей финансовые услуги более трех последних лет.

Указанный перечень требований, предъявляемых к финансовому уполномоченному, позволит обеспечить его независимость и беспристрастность.

Так, например, в действующем законодательстве отсутствует ограничение на совмещение должности финансового уполномоченного с работой в организации, предоставляющей финансовые услуги. В результате беспристрастность и независимость финансового уполномоченного может быть поставлен под сомнение, поскольку он является или являлся работником одной из тех организаций, спор с участием которой может стать предметом деятельности финансового уполномоченного. Следовательно, не исключен факт дружественных или конфликтных отношений, а также наличия иных фактов, которые могут повлиять на принятие справедливого решения финансовым омбудсменом при рассмотрении и разрешении спора между клиентом и соответствующей организацией. Во избежание подобных ситуаций предлагаем закрепить соответствующее положение в числе требований, предъявляемых к финансовому омбудсмену.

Учитывая, что финансовый уполномоченный, как следует из его наименования и компетенции, должен рассматривать споры с участием потребителей финансовых услуг, возникающих на всех сегментах финансового рынка, обосновано поставить вопрос о необходимости узкой специализации внутри службы финансового уполномоченного (арбитра финансового рынка).

Как было доказано выше, для рассмотрения споров, возникающих в разных сегментах финансового рынка, необходимо обладать узкоспециализированными знаниями.

Однако представляется, что экономически нецелесообразно создавать нескольких самостоятельных омбудсменов по числу сегментов финансового рынка.

В связи с этим, интересен опыт деятельности омбудсмена в США. В соответствии с Законом о реформе финансовой системы США 2010 г. (Dodd

Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act; P.L. 111-2038⁷⁵) был принят ряд мер, направленных на защиту интересов инвесторов и улучшение нормативного регулирования рынка акций⁷⁶. В частности, в США была введена должность Омбудсмана по инвестициям, который был обязан служить связующим звеном между Комиссией по ценным бумагам и биржам (U.S. Securities and Exchange Commission, SEC) и саморегулируемыми организациями — с одной стороны, и частными инвесторами — с другой. Омбудсмен по инвестициям назначается руководителем Администрации по защите прав инвесторов, которая подчиняется непосредственно SEC. К числу основных его компетенций относятся вопросы оказания содействия индивидуальным инвесторам в разрешении спорных ситуаций с SEC или саморегулируемыми организациями.

Помимо этого, инвестиционный омбудсмен анализирует нормативно-правовые акты в сфере обращения ценных бумаг и готовит рекомендации в отношении использования соответствующих правил и процедур с тем, чтобы стимулировать индивидуальных инвесторов обращаться в Администрацию по защите прав инвесторов по вопросам соблюдения соответствующего законодательства. Омбудсмен также анализирует потенциальные последствия планируемого изменения нормативной базы, которые могут оказать⁷⁷.

На основании изложенного, обоснован вывод, что с целью оптимизации деятельности финансового уполномоченного в Российской Федерации, представляется необходимым включить в Службу финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) нескольких специализированных омбудсменов (арбитров), обладающих навыками и опытом работы в отдельных сегментах финансового рынка.

⁷⁵ Полный текст закона на английском языке представлен на сайте SEC Dodd-Frank Act of 2002. URL: <http://www.sec.gov/spotlight/dodd-frank.shtml> (дата обращения: 11.07.2016).

⁷⁶ Россия и США: рубежи сотрудничества // Информационно-аналитический бюллетень. 2012. Июль (№ 2). С. 2–3.

⁷⁷ Троекуров П.С. Становление института финансового уполномоченного в Российской Федерации: финансово – правовой аспект // Вестник Саратовской государственной юридической академии – №3 (110) – 2016г.

В частности, Служба финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) должна включать:

- финансового арбитра, специализирующегося в страховой деятельности;
- финансового арбитра, специализирующегося в банковской деятельности;
- финансового арбитра, специализирующегося в сфере иных некредитных финансовых организаций (за исключением страховых организаций)

Соответственно, жалобы, поступающие от клиентов, должны распределяться между арбитрами в зависимости от того, в каком сегменте финансового рынка возник спор. Такого рода распределение полномочий обусловлено особенностями указанных сегментов финансового рынка, а также необходимостью квалифицированных знаний и опыта работы в соответствующей области. Все это должно обеспечить эффективное рассмотрение споров в разных сегментах финансового рынка.

ГЛАВА 2. ПРАВОВАЯ МОДЕЛЬ ФИНАНСОВОГО ОМБУДСМЕНА В РЕСПУБЛИКЕ АРМЕНИЯ

§ 2.1. Сравнительный анализ правовой модели примирителя финансовой системы в Республике Армения и странах дальнего зарубежья.

В рамках Евразийского Экономического пространства (ЕАЭС) Республика Армения стала первой страной, в которой был предусмотрен альтернативный способ разрешения споров посредством финансового арбитра. Правовое основание его деятельности стал Закон Республики Армения от 17 июня 2008 года «О примирителе финансовой системы» (далее – «Закон РА»).

Его принятие было обусловлено совокупностью факторов, немаловажными из которых стали:

- высокая загруженность судов общей юрисдикции, приводящая к длительности рассмотрения споров;
- затратная по времени процедура рассмотрения споров с участием физических лиц в судах общей юрисдикции;
- стремление потребителей финансовых услуг обеспечить повышенную конфиденциальность рассмотрения споров и иметь больше вариантов рассмотрения возникшей спорной ситуации.

Эффективность реализации принятого Закона РА оказалась высокой. Безусловно к числу положительных результатов внедрения новой альтернативной системы рассмотрения споров следует отнести:

- снижение расходов граждан на рассмотрение споров (для потребителей – физических лиц рассмотрение споров финансовым уполномоченным бесплатное);
- обеспечение оперативного и доступного рассмотрения споров;
- позволило гражданам получать подробную и беспристрастную информацию о предмете спора от финансового арбитра;
- привело к повышению доверия населения к финансовым институтам;

- обеспечило повышение уровня финансовой грамотности населения страны.

За последние пятнадцать лет применения Закона РФ был накоплен и аккумулирован значительный опыт создания и функционирования финансового уполномоченного (омбудсмана) как специального института по защите финансовых прав потребителей финансовых услуг.

Принимая во внимание отсутствие в Российской Федерации единого федерального закона, регулирующего правовой статус и особенности функционирования финансового уполномоченного (омбудсмана), а также учитывая общность правовых систем Российской Федерации и Республики Армения, единство базовых подходов к деятельности финансового уполномоченного представляется целесообразным рассмотреть правовое регулирование примирителя финансовой системы Республики Армения с точки зрения возможностей гармонизации и совершенствования российского законодательства в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.

Действующий Закон «О примирителе финансовой системы» РА регламентирует порядок рассмотрения арбитром финансовой системы требований клиентов, которые предъявляются ими против финансовых организаций, правовой статус Примирителя финансовой системы, назначения его на должность, порядок создания конторы примирителя и регламент его деятельности, а также иные правовые отношения, связанные с защитой законных прав и интересов граждан-потребителей финансовых услуг.

Арбитр финансовой системы (примиритель) является физическим лицом, который в рамках отведенных ему полномочий, предписанных указанным Законом «О примирителе финансовой системы» Республики Армения, рассматривает и принимает решения относительно выдвинутых клиентами требования против организаций (п. 7 ст. 2 главы 1 Закона РА).

Отметим, что процесс получения и рассмотрения жалоб клиентов и принятие относительно них решений образует профессиональную деятельность арбитра финансовой системы РА.

В соответствии с вышеуказанным Законом РА, под "организацией" признается любое лицо, получившее лицензию от Центрального банка Республики Армения, за исключением лиц, получивших лицензию на осуществление торгов по купле-продаже иностранной валюты, процессинга и клиринга платежных инструментов и платежно-расчетных документов (клиринговая деятельность), а также предусмотренное Законом РА «Об обязательном страховании ответственности, вытекающей из использования автотранспортных средств» Бюро.

Под "клиентом" закон признает физическое лицо, которое непосредственно пользуется услугами организации или обращается с целью, чтобы пользоваться ими. Предоставляемой Бюро услугой считается предусмотренная Законом РА «Об обязательном страховании ответственности, вытекающей из использования транспортных средств» деятельность, связанная со страхователем, застрахованным лицом или потерпевшим по договору ОСАО.

Примиритель финансовой системы имеет право рассматривать только те жалобы, которые выдвигаются клиентом против организации, связанные с предоставляемыми со стороны кредитных организаций услуг и содержат имущественное требование в размере, не превышающем 10 миллионов драмов или эквивалентную сумму в иностранной валюте. В том случае, если требования направлены против кредитного бюро, то в соответствии с Законом РА «Об обращении кредитной организации и деятельности кредитных бюро» Примиритель финансовой системы имеет основания рассматривать те же неимущественные требования.

Закон РА «О примирителе финансовой системы» регламентирует также:

- содержание требований клиента и порядок его предъявления;

- порядок рассмотрения требований клиента, основания прекращения рассмотрения требований, содержание решения Примирителя финансовой системы и возможности его принудительного исполнения, порядок оспаривания решения и основания для признания его недействительным;

- правовое положение Примирителя финансовой системы: систему предъявляемых к нему требований, порядок назначения, полномочия и основания досрочного прекращения полномочий;

- правовой статус офиса Примирителя финансовой системы: органы управления Офисом и их полномочия (Совет и Управляющий Офисом), порядок формирования и основания досрочного прекращения полномочий;

- порядок предоставления отчета Примирителя финансовой системы, а также вопросы сотрудничества с Центральным банком Республики и иными организациями;

- порядок финансирования Офиса и осуществления обязательных выплат со стороны организаций не его финансирование;

- ответственность за нарушение положений указанного Закона РА.

Анализируя правовое регулирование деятельности Примирителя финансовой системы по законодательству Республики Армения, хотелось бы обратить внимание на некоторые особенности, несправедливо обойденные вниманием российского законодателя.

В частности, Закон РА называет в качестве *одного из обязательных условий обращения физического лица за защитой своих прав* к Примирителю финансовой системы *направление жалобы (требования)* в организацию, оказавшую (оказывающую) лицу соответствующую услугу (ст. 6 Закона РА).

В свою очередь, организация обязана в течение десяти рабочих дней с момента получения жалобы предоставить клиенту окончательный ответ. Такое окончательное решение организации должно выражать ее четкую позицию относительно отказа, удовлетворения или частичного удовлетворения требования клиента. Кредитные бюро обязаны рассмотреть соответствующую

жалобу и дать клиенту окончательный письменный ответ в течение пятнадцати рабочих дней с момента получения жалобы от клиента.

Только с момента получения окончательного ответа организации или неполучения соответствующего ответа клиента приобретает право предъявлять требование Примирителю финансовой системы.

При этом, организация обязана рассмотреть жалобу-требование клиента, предъявленное в течение одного года, начиная с момента, когда клиент узнал или мог узнать о нарушении своего права.

Российское законодательство аналогичного требования не устанавливает.

Часть 9 ст. 6 Законопроекта «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций» предусматривает лишь обязательность рассмотрения спора финансовым уполномоченным для рассмотрения в суд спора гражданина с кредитной организацией, страховой организацией или обществом взаимного страхования.

Обращение же в Службу финансового уполномоченного может быть подано в течение двух лет со дня прекращения обязательств по гражданско-правовому договору, по которому такая услуга предоставлялась, либо со дня, когда заявитель узнал о нарушении своих прав (ст. 7 Законопроекта). К заявлению клиента прилагаются имеющиеся у заявителя копии документов по существу обращения, в том числе копии обращения в организацию и ее письменного ответа, в соответствии с которым соответствующие требования заявителя (при их наличии) не были удовлетворены, а также иные сведения, которые, по мнению заявителя, являются необходимыми для рассмотрения обращения. Однако, Законопроект никоим образом не обуславливает право на подачу жалобы в Службу финансового уполномоченного предварительным рассмотрением организацией соответствующей претензии потребителя. Особенно это актуально для кредитных организаций, поскольку споры между ними и потребителем являются основным предметом деятельности финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы).

Между тем, такой подход снижает эффективность деятельности финансового уполномоченного, поскольку занимает значительную часть его времени на рассмотрение споров, которые могли бы более оперативно быть разрешены между потребителем и кредитной организацией в претензионном порядке.

С одной стороны, потребитель, являясь слабой стороной в договоре, не обладающий специальными познаниями в области юриспруденции и финансов, не всегда может рассчитать сумму задолженности или полной стоимости кредита; понять, из каких составляющих и за какой рассчитывается сумма; в погашение каких обязательств уплачиваются средства и так далее. Нередки случаи, когда потребитель, заинтересованный в оперативном получении кредита, подписывает кредитный договор и сопутствующие документы что называется «не глядя», и лишь когда наступает момент оплаты, начинает разбираться, сколько именно он должен заплатить и когда. При обращении такого клиента с вопросами или претензией кредитная организация, скорее всего, предоставит необходимую информацию без дополнительных осложнений или привлечения третьих лиц (финансового омбудсмена).

С другой стороны, кредитные организации также не свободны от ошибок в части, например, расчета сумм задолженности, отражении сумм платежей, уже уплаченных клиентом, фиксации периода расчета или выплат денежных средств и прочих моментов обслуживания. При непосредственном обращении физического лица эти ошибки могут быть выявлены и, соответственно, устранены без привлечения финансового посредника.

Предварительное соблюдение обязательного претензионного порядка рассмотрения спора (даже в случаях, когда он не был предусмотрен заключенным между потребителем и кредитной организацией) позволяет сэкономить массу времени финансовому уполномоченному, поскольку к его рассмотрению будут поступать споры, в которых имеются реальные противоречия между правовой позицией кредитной организации и потребителя.

Предусмотренный в законодательстве Республики Армения обязательный претензионный порядок обусловлен положительным зарубежным опытом применения такой процедуры. Например, в Люксембурге для обращения в *Commissione de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)*⁷⁸ потребитель обязан использовать все возможные средства в отношении поставщика финансовых услуг.

В Соединенном Королевстве Великобритании и Северной Ирландии до решения омбудсмана доходит всего лишь несколько процентов рассматриваемых споров.

Эффективность предварительного претензионного порядка подтверждается опытом офиса банковского омбудсмана в Южно-Африканской Республике. Офис учрежден в 1997 году, но требование об обязательном направлении претензии заявителем банку было введено в июне 2008 года, что позволило значительно сократить количество жалоб, принятых к рассмотрению (5478 в 2007 году, 3620 и 3366 в 2008 и 2009 году соответственно)⁷⁹. В тех случаях, когда в заявлении клиента нет претензий к конкретной организации, финансовый омбудсмен предоставляет консультации по финансовым и юридическим вопросам.

Таким образом, в целях оптимизации деятельности финансового уполномоченного (омбудсмана) необходимо ***установить обязательный претензионный порядок рассмотрения кредитной организацией претензии физического лица, до направления этим лицом жалобы на действия кредитной организации финансовому уполномоченному (арбитру финансовой системы).***

В частности, представляется целесообразным:

➤ закрепить на императивном уровне обязанность клиента до обращения к финансовому уполномоченному предъявить свое требование к организации;

⁷⁸ Официальный сайт CSSF. - URL: <http://www.cssf.lu/> (дата обращения 16.10.2016).

⁷⁹ Обзорный материал «Внесудебное разрешение споров с участием финансовых омбудсменов». – размещен на Официальном сайте Ассоциации региональных банков «Россия» в 2010 году. – URL: <http://www.asros.ru>. (дата обращения 16.10.2016).

➤ предусмотреть возможность предъявления клиентом своего требования к организации в *он-лайн* порядке. Для этого организации должны иметь свой интернет-портал или электронную почту, на которую клиент сможет отправить свое требование к организации и, следовательно получить, на него ответ;

➤ предусмотреть семидневный срок, в течение которого организация обязана дать окончательный мотивированный ответ, обосновывающий ее позицию по данному требованию;

➤ предоставить возможность клиенту обратиться к финансовому арбитру по истечении семидневного срока, приложив к своей жалобе-требованию копию ответа организации (при наличии). В случае, когда организация отказывается предоставить такой ответ, клиент обязан предоставить копию своего письменного обращения к организации. Отсутствие такой копии (ответ организации или копии своего письменного обращения к организации) должно служить основанием для отказа финансовым арбитром от рассмотрения требования.

Также для обеспечения оперативной связи клиента с финансовым уполномоченным, в целях получения консультации, предлагается активнее использовать новейшие технические средства связи, например, возможность обращения посредством *Skype*. Данное предложение может быть реализовано, например, путем размещения соответствующей информации о графике работы онлайн-консультантов (понедельник–пятница), часах приема (с 9:30 до 18:30) и возможности выбора клиентом языка общения (русский или английский) на официальном сайте службы финансового уполномоченного.

Главными достоинствами данного нововведения является оперативное получение помощи омбудсмена при помощи телекоммуникационной сети интернет и одновременно наличие зрительного контакта при разговоре с ним, что также составляет исключительно важную часть общения.

При работе с клиентом невозможно игнорировать возможности невербального общения, в котором важную роль играет зрительный контакт.

Именно по этой причине Skype-консультации имеют преимущество перед консультациями, оказываемыми по телефону.

Установка зрительного контакта, является большим шагом вперед в процессе общения. Отрадно, что в настоящее время на официальном сайте Ассоциации российских банков имеются возможности использования онлайн консультаций⁸⁰.

Однако, учитывая масштабы Российской Федерации, считаем необходимым развитие и применение практики видео-консультаций. Это не только даст новый импульс доверия к институту финансового омбудсмана, но и в целом облегчит работу офиса, поскольку увеличит оперативность его работы, облегчит и удешевит возможности клиента получения оперативной помощи финансового уполномоченного.

Благодаря видео-консультациям появиться возможность оказания помощи всем слоям населения, и благодаря этому нововведению деятельность института финансового уполномоченного затронет не только центральный регион, но остальные субъекты Российской Федерации. В силу этого у жителей регионов не только появиться возможность защищать свои права, но и поднимется уровень финансовой грамотности.

Представим довольно интересный эксперимент, который был проведен американскими исследователями из университета Тафтса (Tufts University) и заснят на скрытую камеру. Суть данного эксперимента заключалась в следующем – ничего не подозревающий человек входил в телефонную будку и обнаруживал там забытую кем-то монету, которая как раз стоила столько сколько было необходимо для одного звонка. В тот самый момент к будке подходил незнакомец и, обращаясь к звонившему, просил вернуть монету, якобы забытую им в будке. Как правило, находящийся в будке человек без проблем отдавал монету, тогда как «забывший» монету смотрел прямо в глаза и просил ее вернуть. После эксперимента был проведен опрос, который показал,

⁸⁰Официальный сайт АРБ (Ассоциации Российских Банков). URL:<http://arb.ru/b2c/abuse/documents> (дата обращения: 09.10.2016).

что люди доверяли именно потому, что просящий вернуть монету смотрел прямо в глаза⁸¹. Этот эксперимент является доказательством того, что визуальный контакт имеет огромное значение при общении и получение нужной информации, для разрешения того или иного вопроса. Подобный контакт обеспечивает доверие к человеку. Соответственно, значимость доверия, которое устанавливается между клиентом и финансовым арбитром, сложно переоценить.

Визуальный контакт позволяет считать дополнительную информацию о человеке по мимике его лица. Выражение лица – это организация лицевых мышц, которая передает эмоциональное состояние человека и его реакцию на сообщения⁸². Следовательно, консультации по телефону не обладают такими важными составляющими, как консультации посредством Skype или видео-консультации.

Довольно необычным образом регламентирован **порядок оспаривания решений** Примирителя финансовой системы.

В частности, решения арбитра финансовой системы (примирителя) становится обязательным для сторон только в том случае, когда потребитель финансовых услуг (клиент) в течение тридцати рабочих дней с даты рассылки решения Примирителя в письменной форме без всяких возражений соглашается с данным решением. С момента истечения указанного срока Примиритель обязан известить кредитную организацию (банк) о наличии или же отсутствии письменного согласия клиента, и, соответственно, о том что решение стало обязательным для сторон либо необязательным.

В соответствии со ст. 16 Закона «О примирителе финансовой системы», стороны конфликта могут оспорить решение Примирителя финансовой системы, ставшее обязательным для них, путем обращения в компетентный суд с предоставлением заявления о признании решения Примирителя финансовой

⁸¹Вердербер Р.,Вердербер К. Психология общения. – СПб.: ПРАЙС. - ЕВРОЗНАК, 2003г. С.60.

⁸² Бороздина Г.В. Психология делового общения // учебное пособие. – М. 2006г. С. 79.

системы недействительным. Следует обратить внимание, что указанное заявление может быть подано в компетентный суд в течение одного месяца после получения вышеуказанного извещения от конторы Примирителя.

В то же время, кредитная организация, посредством заключения письменного соглашения с Офисом Примирителя финансовой системы имеет возможность отказаться от своего права на оспаривание его решений. Реестр организаций, которые не заключили соглашения об отказе от права оспаривать решения Примирителя, ежегодно формируется и публикуется Центральным банком Республики Армения и Офисом на своих официальных страницах.

Дополнение главы 2 законопроекта «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» аналогичным правом во многом расширило бы права потребителей финансовых услуг по защите своих прав и законных интересов.

Вместе с тем, мыслима ситуация, когда физическое лицо намерено обратиться с первичной претензией или жалобой на качество предоставления финансовой услуги в кредитную, страховую или иную организацию, оказывающую ему соответствующую услугу, либо непосредственно обратиться в суд за защитой своих нарушенных прав и свобод. Однако, в силу отсутствия специального юридического или экономического образования, а также низкого уровня финансовой грамотности потребитель не способен юридически правильно составить необходимый документ (жалобу, претензию, исковое заявление и проч.). При этом, услуги адвоката зачастую для такого лица слишком дороги. В такой ситуации именно финансовый уполномоченный (омбудсмен) способен оказать потребителю финансовой услуги необходимую квалифицированную помощь: объяснить, правомерно ли поступила в сложившейся ситуации финансовая организация, какие требования федеральных законов она, возможно, нарушила, правильно составить необходимый документ, подать его в финансовую организацию или суд, быть

представителем данного физического лица при рассмотрении соответственно жалобы, претензии или искового заявления.

Таким образом, арбитр финансовой системы (финансовый уполномоченный, омбудсмен) должен заниматься не только рассмотрением споров (жалоб), носящих материальный характер, но и (в отличие от третейский судов или медиации) быть полноценным представителем интересов потребителя финансовых услуг в судебных органах и организациях, предоставляющих финансовые услуги путем подачи необходимых жалоб, претензий, исковых заявлений. Это позволит финансовому уполномоченному выступать в качестве гаранта защиты прав и законных интересов граждан в спорах с организациями, предоставляющими финансовые услуги.

Довольно интересной обязанностью Примирителя финансовой является *обобщение сформированного им опыта рассмотрения споров* между потребителями и организациями, оказывающими финансовые услуги и доведение такого обобщения до сведения неограниченного круга лиц путем публикации на официальном сайте Примирителя.

Статья 31 Закона РА устанавливает обязанность Примирителя финансовой системы по меньшей мере один раз в год публиковать отчет о своей деятельности, содержащий в том числе количество удовлетворенных и отклоненный жалоб по каждой отдельной организации, перечень организаций, которые не сотрудничали или недостаточно сотрудничали с Примирителем и иные сведения. При этом, в обязанность Примирителя вменяется публикация ежемесячно, до 15 числа следующего месяца, сформированного со своей стороны случая (не включая имен или наименований сторон по отдельным делам).

Фактически, таким образом происходит публикация сформированного Примирителем финансовой системы прецедента. Не являясь обязательным для дальнейшего применения Примирителем финансовой системы в аналогичных спорах, публикация прецедентов имеет тем не оказывает значительное влияние

на формирование высокого доверия населения к деятельности Примирителя и способствует развитию у населения финансовой грамотности.

В российском законодательстве и даже в соответствующем Законопроекте «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций» аналогичной обязанности финансового уполномоченного не предусмотрено главным образом потому, что в России не действует прецедентное право. Однако, распространена практика публикации на официальных сайтах судебных органов информации о рассмотренных спорах и принятых решениях. Публикация соответствующей информации судами общей юрисдикции также не содержит информации о наименовании (имени) принимающих участие в рассмотрении споров сторон.

Возможно, положительный опыт Республики Армения в части широкого информирования заинтересованных лиц о содержании рассмотренных споров и принятых решениях, действительно, будет способствовать развитию финансовой грамотности населения.

Кроме того, формирование такой базы решений является огромным шагом в формировании правовой определенности. Так принцип правовой определенности предполагает стабильность правового регулирования и существующих правоотношений возникающих в конкретной сфере.

Тем не менее, в рамках Постановлениям ЕСПЧ, которые осудили практику отмены вступивших в законную силу судебных решений в порядке надзора⁸³, принцип правовой определенности в большинстве случаев рассматривается как принцип, основной целью которого является обеспечение стабильности вступивших в законную силу решений (*res judicata*). Следует отметить, что наиболее широко данный термин был раскрыт Масаладжиу Р.М, который включил в его содержание ясность и четкость действующих правовых норм, устойчивость законных и обоснованных судебных актов, а также стабильность

⁸³ Султанов А.Р. Правовая определенность и уважение судебного решения, вступившего в законную силу, по делам об оспаривании действий государственных органов // Законодательство и экономика. 2011. N 8. С. 53 – 64.

складывающихся на их основе правоотношений, чтобы заинтересованные лица с большой степенью вероятности имели возможность предвидеть не только последствия применения к ним судом действующих правовых предписаний, но в соответствии с этим предвидеть последствия выбора того или иного варианта своего поведения⁸⁴.

Ю. Романец дает более узкое понятие правовой определенности: «Правовая определенность – это ясность относительно наличия прав и обязанностей в конкретном правоотношении. Возможность иметь точное представление о своем юридическом статусе является одним из естественных прав человека»⁸⁵.

В целом правовая определенность необходима для того, чтобы участники определенных отношений имели возможность предусмотреть возможные последствия своего поведения и удостовериться в неизменности своего официального признанного статуса, приобретенных прав и обязанностей. Правовая определенность позволяет участникам правоотношений прогнозировать результат своих действий, повысить уровень доверия к финансовой системе и гарантировать тем самым ее стабильность.

Так, например, на официальном сайте Примирителя финансовой системы размещена информация о споре, предметом которого явилось требование-заявление от потребителя к страховой компании о компенсации расходов, понесенных на оплату медицинского обслуживания за границей.

Клиентка заключила со страховой компанией о добровольном медицинском страховании граждан во время их поездок за границу (за исключением стран СНГ). Во время нахождения за рубежом у клиентки: наступил страховой случай, она была помещена в больницу, ей было назначено

⁸⁴ Масаладжиу Р. Принцип правовой определенности в науке, практике ЕСПЧ и его влияние на доступность правосудия на стадии надзорного производства в гражданском и арбитражном процессе // Арбитражный и гражданский процесс. 2009. № 7. С. 22–25 ;№ 8. С. 10–13.

⁸⁵ Романец Ю. Правовая определенность или безнаказанность? // ЭЖ-Юрист. 2011. № 49.

платное медикаментозное лечение, расходы на оплату которого она хотела возместить при возвращении домой.

Компания отказала в выплате страхового возмещения вследствие того, что страховой случай связан с заболеванием, которое уже имелось у клиентки до начала действия ее страховки.

По итогам рассмотрения спора Примиритель пришел к заключению, что страховая компания не предприняла все необходимые шаги для выяснения подробностей страхового случая и необоснованно отказала клиенту в выплату страхового возмещения.

Страховая компания, после тщательного изучения обстоятельств дела и переговоров с перестраховой компанией, приняла решение о выплате возмещения клиентке. В тот же день, в Офис Примирителя поступило заявление от клиента об отзыве своего требования за примирением сторон.

Размещение на официальном сайте арбитра финансовой системы (финансового уполномоченного) информации о содержании рассмотренного спора и принятом решении позволит потребителю чувствовать себя увереннее в спорах с финансовыми организациями и повысит его финансовую грамотность, поскольку перед обращением к финансовому уполномоченному потребитель проанализирует ранее рассмотренные споры и, возможно, необходимость обращения к финансовому уполномоченному отпадет.

Одним из важнейших аспектов, которому посвящено значительное внимание в законодательстве Республики Армения, является ***финансирование деятельности Примирителя финансовой системы.***

Традиционно можно выделить несколько моделей финансирования деятельности финансового уполномоченного.

Первая модель определяет порядок функционирования института уполномоченного *за счет бюджетных средств.* Ярким примером такой модели служит модель финансирования Уполномоченного по защите прав предпринимателей.

Согласно п.2 ст.8 Федерального закона от 07.05.2013 года № 78-ФЗ "Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации"⁸⁶ финансовое и материально-техническое обеспечение деятельности Уполномоченного осуществляется Управлением делами Президента Российской Федерации за счет средств федерального бюджета.

В федеральном бюджете ежегодно предусматриваются отдельной строкой средства, необходимые для обеспечения деятельности Уполномоченного и его рабочего аппарата.

Порядок финансирования является одним из существенных характеристик правового положения «бизнес – омбудсмена» и арбитра финансовой системы (финансового уполномоченного). Поскольку «бизнес-омбудсмен» является государственным органом с правами юридического лица, то и финансирование его аппарата осуществляется за счет бюджета. Благодаря полученному статусу финансирование бизнес-омбудсмена происходит за счет финансирования, которые ежегодно, отдельной строкой, выделяется из средств федерального бюджета. Учитывая необходимость защиты прав предпринимателей не только на федеральном, но и на региональных уровнях, субъекты РФ наделены полномочиями создавать аналогичные службы, функционирующие на локальном уровне и финансируемые за счет средств региональных бюджетов. Для финансового уполномоченного, не являющегося государственным органом, такая модель финансирования вряд ли подходит.

Вторая модель финансирования нашла отражение в проекте Федерального закона «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Суть модели состоит в смешанной форме финансирования – за счет средств имущественных взносов Регулятора, обязательных платежей организаций и иных поступлений.

Согласно ст. 27 законопроекта, источниками формирования имущества Службы являются:

⁸⁶ СЗ РФ. 2013. № 19. Ст. 2305.

- имущественные взносы Банка России как инициатора создания института;

- обязательные платежи организаций, состоящие из ежеквартальных обязательных платежей и плат за рассмотрение обращения, устанавливаемой в зависимости от степени сложности обращения и результата его рассмотрения. В частности, размеры ежеквартальных обязательных платежей устанавливаются решением совета Службы в зависимости от количества средств, полученных организациями от предоставления услуг физическим лицам, с учетом особенностей отдельных видов финансовых организаций, а также размера требований имущественного характера, удовлетворенных решениями финансовых уполномоченных за предыдущий год с учетом особенностей отдельных видов финансовых организаций (ч. 2 ст. 28 законопроекта);

- иных, не запрещенных федеральными законами, поступлений.

Таким образом, бюджет службы будет формироваться за счет:

- обязательных взносов финансовых (кредитных) организаций;
- непосредственно имущественных взносов Банка России;
- иных поступлений в рамках федерального закона.

На основе этих данных сложно сказать, насколько эффективно будет функционировать данная модель применительно к российской банковской системе. Высокая значимость своевременного внедрения института финансового уполномоченного в российский правопорядок диктует необходимость привлечения средств федерального бюджета хотя бы на первых порах, ведь деятельность арбитра финансовой системы осуществляется в интересах всего общества.

В любом случае предложенная модель финансирования не стимулирует организации финансовой системы, предоставляющие физическим лицам финансовые услуги, к соблюдению прав и законных интересов потребителей этих финансовых услуг.

Сравнительно-правовой анализ порядка финансирования деятельности финансового омбудсмана в разных странах позволяет считать наиболее оптимальной *третью модель* финансирования, именуемой как «*механизм прогрессивной компенсации*».

Данная модель активно и достаточно давно используется в Европе и других странах. В частности, в Великобритании она действует по следующей схеме:

В качестве источника финансирования выступают два базовых вноса:

- ежегодный единовременный взнос (*Levy*):
- плата за рассмотрение каждого отдельного спора (*Case Fee*).

В соответствии с законодательством Великобритании, финансирование должно происходить полностью за счет бизнеса.

Данная модель довольно эффективна и построена на следующем принципе: *чем меньше жалоб - тем меньше выплаты* компании за рассмотрение споров.

Механизм компенсации рассчитан на добросовестную работу не только службы финансового уполномоченного, но и кредитных организаций. Этот подход стимулирует кредитные организации к предоставлению качественных услуг, с задачей не создавать потребителям лишних проблем. Говоря о соотношении этих двух взносов, обращаем внимание, что около 80% бюджета службы формируется за счет платы за рассмотрение споров, а на долю ежегодного единовременного платежа приходится около 20% бюджета.

Интересный механизм предусмотрен в одной из систем Австралии. Там размер платы зависит от того, на какой стадии закрыто рассмотрение спора: чем раньше, тем плата меньше. Таким способом компании стимулируются к активному общению с клиентом и поиску подходящих решений⁸⁷.

Таким образом, анализ законодательства зарубежных стран показал, что в иностранных правопорядках наблюдается многообразие способов

⁸⁷ Васильчикова Д., Кандыба М.А., Чиркин Д.В. Финансовый омбудсмен: зарубежный опыт //Банковское право. 2012. № 6. С. 16.

финансирования деятельности омбудсменов. В большинстве Европейских стран используется система целевых частных взносов финансовых организаций, предназначенных на финансирование деятельности службы финансового омбудсмена (Германия, Греция, Италия, Польша, Армения). Однако есть страны, где бюджет службы уполномоченного, формируется на государственные деньги, за счет поступлений из государственного бюджета.

Порядок финансирования омбудсмена, действующего в Российской Федерации при Ассоциации российских банков, осуществляется за счет ежегодных взносов финансовых организаций. Представляется, что Центральный банк РФ вообще не должен финансировать финансового омбудсмена. В этом случае финансовый омбудсмен теряет свою самостоятельность и попадает под зависимость ЦБ РФ. Соответственно принцип независимости финансового омбудсмена, сформулированный выше, будет нарушен.

Представляется возможным предложить совершенно новый механизм финансирования деятельности финансового уполномоченного, альтернативный механизму финансирования, предложенному в Проекте федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Он построен на основании обобщения международного опыта, построения адекватного механизма финансирования деятельности финансового омбудсмена.

На основе сравнительно-правового анализа законодательства, регулирующего порядок финансирования деятельности арбитра финансовой системы (омбудсмена) в Соединенном Королевстве Великобритании, Ирландии, Германии, Австралии, Армении, обосновано предложение по изменению существующего в Российской Федерации механизма финансирования аппарата финансового уполномоченного.

Предложено использовать механизм «прогрессивной компенсации», применяя одновременно два базовых взноса:

➤ единовременный взнос (ежегодный), уплачиваемый финансовыми организациями за рассмотрение споров с физическими лицами арбитром финансовой системы;

➤ плата за рассмотрение каждого отдельного спора, взимаемая в разовом порядке.

В соответствии с механизмом 'прогрессивной компенсации', финансирование должно происходить полностью за счет средств финансовых организаций. Эффективность указанной модели финансирования объясняется использованием принципа: «чем меньше жалоб, тем меньше выплаты финансовой организации за рассмотрение споров».

Представляется обоснованным ежегодно проводить сертификацию финансовых организаций, аккредитованных при финансовом уполномоченном (арбитре финансовой системы).

Финансовая организация, которая добросовестно осуществляет взносы в службу финансового уполномоченного, своевременно выполняет вынесенные против нее решения, должна ежегодно получать соответствующий сертификат, подтверждающий выполнение ею всех условий участия в деятельности финансового уполномоченного.

Такой сертификат будет давать исправной финансовой организации дополнительные конкурентные преимущества перед другими банками.

Преимущество предложенной системы сертификации финансовых организаций заключается в следующем:

- автономность финансового омбудсмана от ЦБ РФ;
- необходимость получения сертификата обяжет финансовые организации добровольно соблюдать решения финансового уполномоченного и своевременно платить взносы;
- увеличение роли финансового омбудсмана во все финансовом секторе;
- улучшение качества предоставляемых финансовых услуг;

Факт получения финансовой организацией сертификата финансового уполномоченного фактически обязет финансовую организацию отказываться от права обжаловать его решения.

Опыт показывает, что при эффективном внедрении института финансового омбудсмана в финансовую и правовую систему страны, это благоприятно сказывается не только на потребителях и государстве, но и на финансовых организациях, что немаловажно в нынешней экономической ситуации⁸⁸.

На основании изложенного обоснованы выводы:

1. Арбитр финансовой системы (финансовый уполномоченный, омбудсмен) должен заниматься не только рассмотрением споров (жалоб), носящих материальный характер, но и (в отличие от третейских судов или медиации) быть полноценным представителем интересов потребителя финансовых услуг в судебных органах и организациях, предоставляющих финансовые услуги, путем подачи за потребителя необходимых жалоб, претензий, исковых заявлений. Это позволит финансовому уполномоченному выступать в качестве гаранта защиты прав и законных интересов граждан в спорах с организациями, предоставляющими финансовые услуги.

2. С целью оптимизации деятельности финансового уполномоченного (омбудсмана) предлагается установить обязательный претензионный порядок рассмотрения кредитной организацией претензии физического лица, до направления этим лицом жалобы на действия кредитной организации финансовому уполномоченному (арбитру финансовой системы)

3. На основе сравнительно-правового анализа законодательства, регулирующего порядок финансирования деятельности арбитра финансовой системы (омбудсмана) в Соединенном Королевстве Великобритании и Северной Ирландии, Ирландии, Германии, Австралии, Армении, обосновано

⁸⁸ David Thomas and Francis Frizon Resolving disputes between consumers and financial businesses: Fundamentals for a financial ombudsman. January 2012. - URL: http://siteresources.worldbank.org/EXTFINANCIALSECTOR/Resources/Financial_Ombudsmen_Vol1_Fundamentals.pdf

предложение по изменению существующего в Российской Федерации механизма финансирования аппарата финансового уполномоченного.

Предложено использовать механизм «прогрессивной компенсации», применяя одновременно два базовых взноса:

➤ единовременный взнос (ежегодный), уплачиваемый финансовыми организациями за рассмотрение споров с физическими лицами арбитром финансовой системы;

➤ плата за рассмотрение каждого отдельного спора, взимаемая в разовом порядке.

В соответствии с механизмом ‘прогрессивной компенсации’, финансирование должно происходить полностью за счет средств финансовых организаций. Эффективность указанной модели финансирования объясняется использованием принципа: «чем меньше жалоб, тем меньше выплаты финансовой организации за рассмотрение споров».

§ 2.2. Сравнительный анализ правовой модели примирителя финансовой системы в Республике Армения и Российской Федерации.

Институт финансового уполномоченного непосредственно связан с такими факторами, как прогрессирующее развитие финансового рынка и развитие финансовых отношений, приводящих к постоянному увеличению числа потребителей в этой сфере, в результате чего накапливается огромное количество споров, требующих своевременного и профессионального разрешения.

Важнейшей причиной возникновения таких споров и многочисленных проблем в правоприменении, связанных с защитой прав потребителей финансовых услуг, является отсутствие соответствующего правового регулирования деятельности арбитра финансовой системы.

Поскольку существующий проект проекта Федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»

представляется весьма несовершенным, не защищающим в достаточной мере права физических лиц – потребителей финансовых услуг и не определяющим в достаточной мере правовое положение Службы финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы), а также его компетенцию и ответственность за допущенные нарушения, представляется сформировать новую концепцию проекта Федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», в рамках которого необходимо урегулировать следующие вопросы:

1) сформулированные по результатам проведенного анализа выводы и предложения относительно: правового положения финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы)⁸⁹; компетенцию финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы)⁹⁰; порядок финансирования Службы финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы)⁹¹; порядок рассмотрения жалоб потребителей финансовых услуг⁹², а также порядок принятия решения и процедуру его исполнения финансовыми организациями; процедуру оспаривания решения финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) по аналогии с процедурой оспаривания решений третейских судов⁹³; а также ответственность за невыполнение (ненадлежащее выполнение) требований закона об арбитражной финансовой системе, предусмотрев соответствующие дополнения главы 14 и 15 КоАП РФ⁹⁴;

2) право финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) в число лиц, обладающих правом на получение от кредитных организаций сведений, составляющих банковскую тайну (дополнения статьи 26

⁸⁹ См. параграф 1.1 главы 1 настоящего исследования (прим. Автора).

⁹⁰ См. параграф 1.3 главы 1 настоящего исследования (прим. Автора).

⁹¹ См. параграф 3.1. главы 3 настоящего исследования (прим. Автора).

⁹² См. параграф 3.1. главы 3 настоящего исследования (прим. Автора).

⁹³ См. параграф 3.1. главы 3 настоящего исследования (прим. Автора).

⁹⁴ См. параграф 2.2 главы 2 настоящего исследования (прим. Автора).

Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 "О банках и банковской деятельности").

Статья 22 проекта Федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» предоставляет финансовому уполномоченному право запрашивать у организации, в отношении которой обратился заявитель, необходимые документы и (или) сведения.

Безусловно, заявитель, заинтересованный в рассмотрении своей жалобы (заявления) предоставить арбитру финансовой системы всю, имеющуюся в его распоряжении информацию, необходимую для разрешения его спора с кредитной или иной организацией, оказывающей ему финансовую услугу.

В силу действия принципа состязательности сторон, кредитная организация, вынужденная доказывать правомерность своих действий, также будет вынуждена предоставить финансовому уполномоченному необходимую информацию о предмете спора.

Однако, кредитная организация, допустившая нарушения требований федерального законодательства и не заинтересованная в обнародовании такой информации, грозящей «обрушить» финансовое положение данной кредитной организации вследствие ухудшения ее деловой репутации, предпримет все возможные способы для отказа в предоставлении спорной информации.

Формально кредитная организация вправе отказать финансовому уполномоченному в предоставлении запрашиваемой информации на основании ст. 26 Федерального закона «О банках и банковской деятельности».

Согласно указанной норме кредитная организация, Банк России, организация, осуществляющая функции по обязательному страхованию вкладов, гарантируют тайну об операциях, о счетах и вкладах своих клиентов и корреспондентов. Все служащие кредитной организации обязаны хранить тайну об операциях, о счетах и вкладах ее клиентов и корреспондентов, а также

об иных сведениях, устанавливаемых кредитной организацией, если это не противоречит федеральному закону.

Статья предусматривает порядок предоставления информации, составляющей банковскую тайну клиентов данной кредитной организации, по требованиям уполномоченных лиц, предусмотренных в данной статье. В частности, установлено, что справки по счетам и вкладам физических лиц выдаются кредитной организацией им самим, судам, органам принудительного исполнения судебных актов, актов других органов и должностных лиц, организации, осуществляющей функции по обязательному страхованию вкладов, при наступлении страховых случаев, предусмотренных Федеральным законом «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации», а при наличии согласия руководителя следственного органа - органам предварительного следствия по делам, находящимся в их производстве.

Отсутствие в статье 26 упоминания в числе уполномоченных на получение конфиденциальной информации лиц финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) может затруднить получение им необходимых сведений, составляющих банковскую тайну.

В целях предоставления финансовому уполномоченному (арбитру финансовой системы) возможностей для защиты прав физических лиц – потребителей финансовых услуг, необходимо предусмотреть арбитра финансовой системы в числе лиц, обладающих правом на получение сведений, составляющих банковскую тайну, в ст. 26 Федерального закона «О банках и банковской деятельности».

В свою очередь, Финансовый уполномоченный и иные работники Службы, которым в силу их обязанностей в процессе рассмотрения обращения стала известна информация, доступ к которой ограничен законом, не вправе разглашать в какой-либо форме такие сведения, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации (ч. 3 ст. 11

проекта Федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»).

3) Порядок взаимодействия финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) с государственными органами, финансовыми организациями и гражданами-потребителями; а также правовой режим взносов, уплачиваемых финансовыми организациями для финансирования деятельности службы (дополнения главы 2, в частности статью 12 и 18 НК РФ).

В Республике Армения сотрудничество Организации с Примирителем финансовой системы происходит путем обязательного внесения определенных взносов организациями на счет финансового арбитра, размер которых указан в законе «О примирителе финансовой системы» Республики Армении» от 17. 06. 2008 г. № 123.

Согласно статье 34 данного закона финансирование Офиса осуществляется Организациями не добровольно, а в принудительном порядке, посредством обязательных выплат в пользу Офиса, которые вносятся на специально открытый с этой целью счет в Центральном банке.

Обязательные выплаты Организации осуществляют ежеквартально, в равных размерах, до 20-го числа первого месяца текущего квартала. Обязательные выплаты считаются для Организаций расходом и возврату не подлежат.

Согласно статье 35, годовые размеры обязательных выплат, производимых организациями, следующие:

- для банков – 0.01% активов по состоянию на конец предыдущего года;
- для страховых компаний – 0.15% страховых премий, поступивших в течение предыдущего года;
- для кредитных организаций – 0.07% активов по состоянию на конец предыдущего года;
- для Бюро – 0,15 процента регулярных взносов, внесенных страховыми компаниями в Гарантийный фонд в течение предыдущего года.

Если общая сумма обязательных выплат организаций в пользу Офиса превосходит утвержденный бюджет, Совета может принять решение и вернуть Организациям выплаченную лишнюю сумму, или потратить ее на развитие Офиса, а также на обучение клиентов, либо направить сумму на пополнение резервного фонда.

Если же обязательные выплаты недостаточны для выполнения утвержденного бюджета Офиса, организации осуществляют дополнительные выплаты на основании соответствующего решения Совета.

Контроль над выполнением обязательных выплат осуществляет Центральный банк, а точность их расчета проверяет ревизионная комиссия или ревизор Офиса.

В проекте Федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» подобное сотрудничество, фактически, происходит на добровольно-принудительной основе, поскольку согласно ст. 11 законопроекта обязаны быть членами Службы лишь кредитные организации, оказывающие услуги физическим лицам, страховые организации (за исключением перестраховочных организаций) и общества взаимного страхования. Иные финансовые организации вправе быть членами Службы в порядке, установленном Регламентом Службы. «Добровольная» модель взаимодействия используется также в работе третейских судов.

По словам Президента Ассоциации российских банков Г.А. Тосуняна, который временно исполнял обязанности финансового уполномоченного в Российской Федерации, в 2012 году шесть банков добровольно присоединились к сотрудничеству с институтом финансового уполномоченного, а на сегодняшний день число присоединившихся финансовых организаций составляет более тридцати, причем половина из них банки⁹⁵.

⁹⁵ Интервью с Президентом Ассоциации российских банков Гарегиним Тосуняном: «Финансовый омбудсмен ориентирован на интересы физического лица, он – защитник его прав»// Журнал Ипотека и Кредит №3 (22) май-июнь 2011//стр.7.

Ущербность такой модели взаимодействия обусловлена именно действием принципа добровольности участия. В более ранней редакции проекта Федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» участие кредитных организаций также предполагалось добровольным. Однако, законодатель, оценив ущербность такой модели взаимодействия, внес необходимые поправки в рассматриваемый законопроект.

Важность изменения подхода законодателя к вопросу об обязательности участия кредитных организаций в Службе финансового уполномоченного сложно переоценить. Очевидно, что в случае, когда, допустим, из десяти жалоб клиентов против конкретной организации, восемь будет вынесено не в ее пользу, - со всей очевидностью можно предположить, что такая кредитная организация прекратит свое сотрудничество с арбитром финансовой системы, в связи с чем эффективность самого института финансового уполномоченного будет крайне низкой.

Таким образом, в целях обеспечения наиболее эффективного и равного участия кредитных и иных финансовых организаций в функционировании института финансового омбудсмена в России, а также в целях защиты интересов физических лиц как потребителей финансовых услуг, следует всячески поддерживать усилия законодателя об установлении обязательности участия на основе членства кредитных организаций, оказывающих услуги физическим лицам, а также страховых организаций (кроме перестраховочных организаций) и обществ взаимного страхования в Службе финансового уполномоченного. В соответствии со статьей 27 проекта Федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» базовыми источниками формирования имущественного фонда службы уполномоченного, выступают имущественные взносы Банка

России, а также обязательные частные взносы, осуществляемые финансовыми организациями⁹⁶, и иные не запрещенные законодательством поступления.

Раскрывая содержание статьи 28 проекта Федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» отметим, что сравнивая с иностранным опытом, в данном подходе преобладает комбинированный порядок формирования фонда службы омбудсмена. В частности в статье 28 предусмотрены обязательные платежи для финансовых организаций, которые непосредственно состоят из ежеквартальных (календарных) обязательных платежей и платы за рассмотрение каждого отдельного спора. Отметим, что размер ежеквартальных обязательных платежей устанавливает совет Службы в зависимости от количества средств, которые были получены организациями от предоставления услуг своим клиентам, с учетом особенностей отдельных видов финансовых организаций, а также размера требований их имущественного характера, удовлетворенных решениями финансовых уполномоченных за предыдущий финансовый год с учетом особенностей отдельных видов финансовых организаций. Ежеквартальный обязательный платеж направляется финансовыми организациями в равных размерах до 20-го числа первого месяца текущего квартала. Система уплаты обязательных платежей, изложенная в проекте Федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», представляется непрозрачной и сложно исчисляемой. Нечеткость расчета обуславливает возможность недоплаты обязательных платежей, а установление размера их оплаты советом Службы ущемляет интересы кредитных и иных финансовых организаций – членов

⁹⁶ Напомним, что под «организацией» в проекте Федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» понимается финансовая организация, занимающаяся оказанием услуг физическим лицам, в том числе кредитная организация, страховая организация (за исключением перестраховочной организации), общество взаимного страхования или иная финансовая организация, являющаяся членом Службы (ст. 2).

Службы, поскольку не позволяет им однозначно оценить размер предстоящих платежей.

В данной связи представляется, что однозначное и четкое указание на порядок расчета обязательных платежей в самом тексте федерального закона, по аналогии с Законом РА «О Примирителе финансовой системы» повысить прозрачность системы их оплаты, снизит уровень возможных злоупотреблений и «давления» со стороны Службы в отношении финансовых организаций – ее членов и повысит устойчивость финансовой системы страны в целом.

Кроме того, полагаем, что изложенное в законопроекте уточнение в отношении кредитных организаций, *«оказывающих услуги физическим лицам»* представляется избыточным. Кредитная организация вправе оказывать своим клиентам широкий перечень банковских операций на основании ст. 5 Федерального закона «О банках и банковской деятельности», а также выданной ей Банком России банковской лицензии. При этом, в выдаваемой лицензии отражается лишь право на размещение вкладов физических лиц в соответствующем банке. Иные операции кредитных организаций с физическими лицами (в том числе, потребительское кредитование, являющееся наиболее часто обжалуемой финансовому уполномоченному операцией) в банковской лицензии не предусматриваются. Осуществлять или не осуществлять их для физических лиц – это определяется самой кредитной организацией в рамках стратегии ее развития и закрепляется в соответствующих внутренних документах. Также никто не может ограничить кредитную организацию, не являющуюся «ритейлером» в выдаче разового потребительского кредита физическому лицу опять же в силу того, что специального лицензирования такая деятельность не требует. Как в таком случае понять, оказывает ли услуги физическим лицам кредитная организация и как проконтролировать ее возникшую обязанность стать членом Службы финансового уполномоченного и, в том числе, осуществлять обязанность по уплате обязательных платежей?

В данной связи представляется обоснованным исключить содержащееся в ст. 11 проекта Федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» указание «оказывающей услуги физическим лицам» и оставить лишь упоминание о кредитных организациях, страховых организациях (за исключением перестраховочных организаций) и обществ взаимного страхования.

Вместе с тем, достаточен ли указанный в рассматриваемой норме перечень организаций, обязанных стать членами Службы финансового уполномоченного? Деятельность Службы финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) будет только тогда эффективной, когда она будет *защищать права физических лиц, являющихся потребителями любых финансовых услуг*. В настоящее время, таких финансовых организаций немало и зачастую именно они, а не кредитные организации, становятся большой проблемой для потребителя, права которого в значительной мере ущемляются.

Федеральным законом от 21.12.2013 № 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", урегулированы порядок предоставления потребительских кредитов/займов, условия кредитных договоров/ договоров займа, порядок расчета полной стоимости кредита/займа а так же другие вопросы⁹⁷. В частности, в данном законе подробно описано понятие кредитора, к которому относится:

- предоставляющая или предоставившая потребительский кредит кредитная организация,
- предоставляющие или предоставившие потребительский заем кредитная организация и некредитная финансовая организация, которые осуществляют профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов,
- а также лицо, получившее право требования к заемщику по договору потребительского кредита (займа) в порядке уступки, универсального правопреемства или при обращении взыскания на имущество правообладателя.

⁹⁷ СЗ РФ. 2013. N 51. ст. 6673.

Предоставление потребительских кредитов/займов, считается профессиональной деятельностью юридического лица или индивидуального предпринимателя, если потребительский кредит/займ предоставляется в денежной форме за счет систематически привлекаемых на возвратной и платной основе денежных средств или данная деятельность осуществляется не менее чем четыре раза в течение одного календарного года. Исключения могут составить займы, предоставляемые работодателем своему работнику, а также могут быть рассмотрены иные случаи, предусмотренные ФЗ "О потребительском кредите /займе". В соответствии со ст. 4 вышеуказанного закона профессиональная деятельность по предоставлению потребительских кредитов/займов осуществляется кредитными организациями, а также иными не кредитными финансовыми организациями в случаях, определенных федеральными законами об их деятельности. В частности отдельным законом регулируются взаимоотношения с микрофинансовыми организациями – на основании п. 2.1. ст. 3 Федерального закона от 02.07.2010 года N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях"⁹⁸. Взаимоотношения между кредитными кооперативами, предоставляющими займы своим членам на основании договоров займа, заключаемых между кредитным кооперативом и заемщиком - членом кредитного кооператива/пайщиком регулируются на основании п. 2 ст. 4 Федерального закона от 18.07.2009 года N 190-ФЗ "О кредитной кооперации"⁹⁹. Профессиональная деятельность кредитных кооперативов, направлена на предоставление потребительских займов своим членам на основании п. 15 ст. 40.1 Федерального закона от 08.12.1995 N 193-ФЗ "О сельскохозяйственной кооперации"¹⁰⁰. Ломбарды, осуществляющие свою профессиональную

⁹⁸ СЗ РФ. 2010. № 27. ст. 3435

⁹⁹ СЗ РФ. 2009. N 29. ст. 3627

¹⁰⁰ СЗ РФ. 1995. N 50. ст. 4870

деятельность в соответствии с п. 1.1. ст. 2 Федерального закона от 19.07.2007 N 196-ФЗ "О ломбардах"¹⁰¹.

Указанные некредитные финансовые организации априори попадают в число так называемых «финансовых организаций», которые вправе, но не обязаны являться членами Службы финансового уполномоченного.

При этом, количество одних только микрофинансовых организации превышает число кредитных организаций почти в четыре раза, в массовом порядке они выдают потребительские займы под 600 – 2000% годовых и требуют их возврата, в том числе криминальными способами. По данным международной конфедерации обществ потребителей, не смотря на огромные проценты, услугами МФО пользуются 2,7 млн. россиян. На рынке работает примерно 3,5 тысячи компаний, и размер их консолидированного портфеля составляет почти 63 млрд. рублей¹⁰².

Совершенно очевидно, что полукриминальные общества, выдающие многомиллиардные займы наименее защищенной категории заемщиков (потребителям) в добровольном порядке не будут являться членами Службы финансового уполномоченного. При этом, ущерб об их полукриминальной деятельности во много раз превышает ущерб от деятельности кредитных организаций, являющихся, по замыслу проекта федерального закона N 517191-6, обязательными участниками Службы финансового уполномоченного.

Помимо кредитных и микрофинансовых организаций финансовые услуги, осуществляют профессиональные участники рынка ценных бумаг. Данные участники финансового рынка создаются в качестве юридических лиц, которые осуществляют специализированную деятельность в соответствии с законодательными актами РФ. Среди них:

1. Дилерская деятельность. В соответствии с статьей 4 ФЗ «О рынке ценных бумаг» под дилерской деятельностью понимается, осуществление сделок

¹⁰¹ 2007. N 31. ст. 3992

¹⁰² https://klops.ru/news/financial_literacy/124708-chem-opasny-zaymy-v-mikrofinansovyh-organizatsiyah (дата обращения: 21.06.2017г.).

купли-продажи ценных бумаг от своего имени и за свой счет путем публичного объявления цен покупки или же продажи определенных ценных бумаг с обязательством покупки и продажи этих ценных бумаг. При этом, цены по данным ценным бумагам объявляются лицом, непосредственно осуществляющим дилерскую деятельность¹⁰³.

2. Брокерская деятельность. В соответствии с статьей 3 ФЗ «О рынке ценных бумаг» под брокерской деятельностью понимается исполнение поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами или на заключение договоров, которые являются производными финансовыми инструментами. Брокерская деятельность осуществляется на основании возмездных договоров с клиентом.
3. Деятельность Форекс-дилеров. Под деятельностью форекс-дилеров понимается заключение от своего имени и за свой счет договоров с физическими лицами (не должны являться индивидуальными предпринимателями) не на организованных торгах. Указанные договоры делятся на две основные категории. Среди первых выступают те договоры, обязанность по которым прямо зависит от изменения курса конкретной валюты (валютных пар). Основным условием заключения подобных договоров, является предоставление физическому лицу возможности принимать на себя обязательства (размер которых превышает размер обеспечения, предоставляемого форекс-диллеру от физ. лица). Вторую группу договоров составляют два или более договора, предметом которых является иностранная валюта, так же валютная пара.
4. Управление ценными бумагами. Раскрывая статью 5 ФЗ «О рынке ценных бумаг» мы приходим к выводу, что данный вид деятельности включает в себя доверительное управление ценными бумагами и денежными средствами, которые непосредственно предназначены для совершения

¹⁰³ Рынок ценных бумаг: Учебник / В.А. Галанов. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 378 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование)

сделок с ценными бумагами, а также для заключения договоров, являющихся производными инструментами.

5. Депозитарная деятельность. Данный вид деятельности направлен на оказание услуг по хранению сертификатов ценных бумаг. Помимо этого данный вид деятельности включает в себя функции по учету и переходу прав на предоставляемые ценные бумаги.
6. Ведение реестра владельцев ценных бумаг. Данная деятельность включает в себя: сбор, фиксацию, хранение данных, которые составляют реестр владельцев ценных бумаг. Помимо перечисленных функций, в обязанности реестра входят обязанности по предоставлению информации из реестра владельцев ценных бумаг.

Также финансовые операции в отношении физических лиц осуществляют страховые организации. Однако, установление в проекте Федерального закона N 517191-6 исключения в виде «перестраховочных организаций» представляется избыточным. Представляется вполне достаточным предусмотреть, что обязательное участие на основе членства в Службе финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) презюмируется для всех страховых организаций, оказывающих услуги потребителям. При этом, необходимо разработать критерии отнесения компании к обязательному рассмотрению спора уполномоченным и внести соответствующие дополнения в главу 1 Закона Российской Федерации от «27» ноября 1992 года № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

Расширение перечня организаций, реально оказывающих финансовые услуги потребителям и обяание указанных лиц путем установления соответствующих обязанностей в федеральных законах об их деятельности повысит устойчивость финансовой системы и укрепит доверие к ней со стороны населения страны. Кроме того, подобные меры позволят обеспечить здоровую конкурентную среду, которая заставляет финансовые организации быть максимально клиентоориентированными, действуя при этом в

соответствии с требованиями законодательства и нормативных актов Банка России.

Таким образом, необходимо:

3) предусмотреть обязательность участия в рассмотрении споров с потребителями финансовых услуг арбитром финансовой системы в отношении:

- финансовых организаций, обладающих правом на выдачу потребительских кредитов (займов) потребителям (дополнения положений Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»);

- профессиональных участников рынка ценных бумаг, осуществляющих операции с (для) физическими лицами (лиц) (дополнения главы 11 Федерального закона от 22 апреля 1996 г. N 39-ФЗ "О рынке ценных бумаг";

- микрофинансовых организаций (дополнения главы 2 и 3 Федерального закона от 2 июля 2010 г. N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях"; а также

- установить обязательного участия всех страховых компаний и посредников, оказывающих услуги потребителям, в рассмотрении споров арбитром финансовой системы, установить критерии отнесения компании к обязательному рассмотрению спора уполномоченным (дополнения главы 1 Закона Российской Федерации от 27 ноября 1992 г. № 4015-1 "Об организации страхового дела в Российской Федерации").

Тесно связанным с обязательностью участия финансовых организаций, предоставляющих финансовые услуги потребителям, вопросом является вопрос об обязательности решений финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы).

Данный подход нашел отражения в законодательстве многих зарубежных стран. Обязательность решения омбудсмана может зависеть от следующих показателей:

➤ суммы иска. Например, в Федеративной Республике Германии решение Ombudsman Scheme of the Private Commercial Banks обязательно для исполнения банками, если сумма иска не превышает 5000 евро¹⁰⁴;

➤ заключил ли поставщик услуг соглашение о том, что решения омбудсмана будут для него обязательны (Венгрия, Arbitration Board of Budapest)¹⁰⁵;

➤ сообщил ли поставщик услуг несогласие с принятым (вынесенным в отношении его решения). Так, в Норвегии решения Insurance Agreement Board и Board for Reduced Compensations обязательно для исполнения, только в том случае если лицо, которое оказывало услуги страхования, не опротестовало данное решение в течение 45 дней. Решение Complaint Board of Danish Securities and Brokering Companies в Дании обязательно для поставщика финансовых услуг, если он в течение 30 дней не уведомит о своем несогласии с вынесенным решением. Если же кредитная организация (банк) в установленный срок не опротестовала данное решение, то оно вступает в силу и становится для этой организации обязательным¹⁰⁶;

➤ заявил ли клиент банка о своем несогласии в отношении принятого решения. К примеру, в Соединенном Королевстве Великобритании и Северной Ирландии решение приобретает статус юридически обязательного, только в том случае, когда потребитель выразил свое согласие.

Избранный порядок находит закрепление в законодательстве зарубежных стран. Так, например, в Великобритании окончательное решение, принятое по результатам расследования, является обязательным для организации, но только в том случае, когда потребитель сообщил о своем согласии с решением и предельная сумма иска составляет не более 100 000 фунтов стерлингов.

¹⁰⁴ Ombudsman Scheme of the Private Commercial Banks// Bundeverband Deutscher Banken// Berlin, November 2009. URL: <http://schulbank.bankenverband.de/media/publikationen/the-ombudsman-s.pdf>

¹⁰⁵ Обзорный материал: «Внесудебное разрешение споров с участием финансовых омбудсменов»// АССОЦИАЦИЯ РЕГИОНАЛЬНЫХ БАНКОВ РОССИИ (АССОЦИАЦИЯ «РОССИЯ» 2010г).

¹⁰⁶ См: Там же.

Применительно к субъектам исполнения, - решение финансового омбудсмана может носить обязательный характер как для обеих сторон, так и для одной из сторон рассматриваемого спора.

На основании проведенного исследования законодательства зарубежных стран, можно выявить тенденцию отражения в законодательстве различных государств рекомендательного характера решения финансового омбудсмана в отношении клиентов-потребителей (Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии, Федеративная Республика Германия, Италия, Австралия, Канада), и обязательный характер решений – для организаций.

При этом, в отдельных государствах решения обязательны не только для потребителя, но и для организаций (Ирландия).

В Республике Армения был избран именно первый вариант. На основании договора, заключаемого между Организацией и Офисом Примирителя финансовой системы решения финансового омбудсмана являются обязательными для данных организаций.

На сегодняшний день ряд финансовых организаций подписали соглашение с офисом арбитра финансовой системы, согласно которому данная организация отказывается от права обжаловать решение арбитра финансовой системы в суде. В их числе¹⁰⁷: 19 банков; 3 страховые компании; 25 ломбардов; 9 микрокредитных организаций (организации осуществляющие денежные переводы) и 75 обменных пунктов.

Однако, имеются и значительное число организаций, отказавшихся заключать такой договор. В их числе¹⁰⁸: 2 банка; 24 микрокредитных организаций (организации осуществляющие денежные переводы); 118 ломбардов; 6 страховых компаний; 159 обменных пунктов и 7 организаций по привлечению вкладов.

¹⁰⁷ [http://www.fsm.am/Официальный сайт примирителя финансовой системы РА.](http://www.fsm.am/Официальный_сайт_примирителя_финансовой_системы_РА.)(дата обращения: 10.03.2016).

¹⁰⁸ [http://www.fsm.am/uploadfiles/nsign.pdf/Официальный сайт примирителя финансовой системы РА.](http://www.fsm.am/uploadfiles/nsign.pdf/Официальный_сайт_примирителя_финансовой_системы_РА.)(дата обращения: 15.03.2016).

Таким образом, имеется определенное число организаций, готовых сотрудничать с офисом финансового арбитра, однако большее число участников финансового рынка, поддерживая готовность сотрудничать с Офисом, не отказываются при этом от своего права обжаловать решения арбитра финансовой системы в суде.

В числе используемых доводов называется также антиконституционный характер используемой оговорки, которая, по мнению неприемлема к законодательству, поскольку она ограничивает конституционное право на судебную защиту.

Еще в 2011 году ряд судей конституционного суда РА выступали с предложениями об изменении ряда пунктов в законодательстве с целью запрета подписания такого рода соглашений. Они комментирует это тем, что любой человек, организация имеют право оспаривать свое право в суде. Однако до сих пор никаких мер и изменений в законодательстве не произошли. Думаю, этот вопрос надо рассматривать с разных сторон.

Так, данная оговорка не приемлема к законодательству, поскольку она ограничивает конституционное право на судебную защиту. В силу этого нельзя говорить об однозначности и неконституционности этого права. После непосредственного подписания соглашения организацией об отказе оспаривания решения финансового омбудсмена, организация сама отказывается от своего права, тем самым ограничивая себя в правах.

При этом, нельзя не учитывать при этом, что отказ организации от права обжалования не только увеличивает доверие со стороны потребителей финансовых услуг, но и в целом укрепляет весь финансовый рынок страны.

Сторонники подхода, согласно которому, решения финансового омбудсмена должны носить рекомендательный характер, в качестве своего главного аргумента приводят то, что ограничение права организаций и клиентов на обжалование является нарушением их конституционных прав. Частично соглашаясь с позицией сторонников данного подхода, полагаем

недопустимым установление на уровне федерального закона каких-либо ограничений в части судебной защиты прав и законных интересов граждан. В любом случае, отказ от судебной защиты может иметь место не иначе как по волеизъявлению самого лица и организации.

Представляется наиболее эффективным установление на законодательном уровне положения о том, что решения финансового уполномоченного будут иметь обязательный характер только при наличии двух обязательных условий:

- клиент дал согласие на обязательность решения в письменном виде в течение 30 дней с момента вынесения решения финансовым уполномоченным;
- финансовая организация заключила соглашение об отказе от права оспаривания решений арбитра финансовой системы и заключаемые между организацией и гражданами сделки, содержат запись об этом.

Изложенное в полной мере соответствует требованиям статьи 6-ой Европейской конвенции о защите прав человека и основных свобод (Рим, 4 ноября 1950 г.), согласно которой каждый в случае спора о его гражданских правах и обязанностях или при предъявлении ему любого уголовного обвинения имеет право на справедливое и публичное разбирательство дела в разумный срок независимым и беспристрастным судом, созданным на основании закона¹⁰⁹.

Не противоречит такой порядок и статье 46 Конституции Российской Федерации, согласно которой каждому гарантируется судебная защита его прав и свобод, поскольку согласие на отказ от права обжалования как со стороны клиента, так и организации происходит исключительно в добровольном порядке¹¹⁰.

Аналогичный подход принят и в Республике Армения, отраженная в Постановлении Конституционного Суда Республики Армения от 09.10.2012 № 1051. После принятия в Республики Армения Закона «О примирителе

¹⁰⁹ Конвенция о защите прав человека и основных свобод 1950г. // Собрание законодательства Российской Федерации. 2001. №2. Ст.163.

¹¹⁰ Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г. // Российская газета. - 25.12.1993. - № 197.ст.46.

финансовой системы» от 17.06.2008 № 123¹¹¹, Защитник по правам человека Республики Армения Карен Андреасян подал жалобу в Конституционный Суд Республики Армения относительно конституционности положения статьи 17 закона «Об арбитраже финансовой системы» об основаниях для признания решения арбитра финансовой системы недействительным. Конституционный Суд Республики Армения постановлением N 1051 от 9 октября 2012 года закрепил, что эти основания соответствуют положениям Конституции только в рамках того правового регулирования, когда организация в добровольном порядке отказывается от права обжалования решения финансового арбитра¹¹².

Говоря об обязательности решений финансового уполномоченного, нужно также обеспечить его исполнение, которое может возникнуть в тех случаях, когда клиент соглашается с решением финансового уполномоченного, а организация не выполняет решение последнего в установленном порядке и сроки. Исходя из этого, в законодательстве и Республики Армения и в проекте российского Федерального закона (ст. 14) предусматривается порядок исполнения решений финансового уполномоченного. В тех случаях, когда организация не исполняет решение финансового уполномоченного, клиенту предоставляется право обращения в суд с целью выдачи ему исполнительного листа.

Однако не исключена возможность возникновения в правоприменении ситуации, при которой клиент, обратившийся к финансовому уполномоченному для урегулирования спора, возникшего между ним и организацией, предоставляющей финансовые услуги, получит впоследствии решение, вынесенное не в его пользу. Но клиент, согласившийся с решением финансового омбудсмена, не исполняет его. Учитывая то обстоятельство, что стороны спора отказались от возможности обращения в суд, решение стало для них обязательным.

¹¹¹ Закон РА «Об арбитраже финансовой системы» от 17. 06. 2008. г. № 123 // Ведомости Республики Армения. 2008. № 32.

¹¹² Постановление Конституционного Суда от 9 октября 2012 г. № 1051 // www.concourt.am.

При этом правовой механизм, позволяющий оказать влияние на клиента в целях выполнения им решения арбитра финансовой системы, ставшее для сторон обязательным, отсутствует.

В данной связи представляется целесообразным предусмотреть возможность применения порядка принудительного исполнения решений службы финансового уполномоченного также по отношению к клиенту, не исполнившему своих обязательств, вытекающих из решения. Данная норма направлена на защиту интересов финансовых организаций банков и против действий физических лиц, практикующих так называемый «потребительский терроризм», выражающийся в получении многочисленных кредитов (займов) без цели их возврата и использующих для этого метод обжалования действий сотрудников кредитных и иных финансовых организаций в судах, контролирующих и надзирающих органах. В том числе представляется целесообразным:

4) установить ответственность за невыполнение (ненадлежащее выполнение) требований закона об арбитра финансовой системы (омбудсмене), дополнив соответствующим образом положения глав 14 и 15 КоАП РФ.

Исследование показало, что во многом проблемы установления эффективного правового статуса арбитра финансовой системы и правовых основ его деятельности обусловлены низким уровнем финансовой грамотности населения, отсутствием в широком доступе необходимой физической лицам для защиты своих прав и законных интересов информации.

Для создания необходимого информационного пространства для деятельности арбитра финансовой системы и повышения уровня финансовой грамотности населения представляется возможным создать специальную структуру, действующую при Службе арбитра финансовой системы.

Ее главной задачей будет являться информирование граждан-потребителей об их возможности и праве обращения за помощью к финансовому

омбудсмену с целью разрешения их споров, возникающих в сфере финансовых отношений, а также для получения консультации.

Необходимая информация может доводиться до сведения потребителей также посредством проведения семинаров, круглых столов, конференций, информационно-образовательных мероприятий с участием представителей зарубежных Служб финансового уполномоченного.

В данной связи, безусловно, высока роль Ассоциации российских банков. Непосредственно на сайте АРБ выделена отдельная графа, посвященная Финансовому Омбудсмену¹¹³. В ней отражается количество поданных жалоб и разрешенных споров за каждый месяц. Имеется список наиболее актуальных вопросов, по которым граждане могут подать жалобы омбудсмену. Для развития уровня информированности населения о вопросах его финансовой защиты представляется целесообразным применить опыт Республики Армения и Республики Казахстан, в которых эффективно функционируют официальные Арбитра финансовой системы (РА¹¹⁴); страхового и банковского омбудсмена (РК).

Как было отмечено выше, деятельность финансового уполномоченного направлена не только на защиту прав потребителей финансовых услуг, но и на повышение уровня финансовой грамотности населения, что является важным и положительным аспектом деятельности арбитра финансовой системы.

С развитием экономики, повышается и количество потребителей финансовых услуг в целом. Если в 2008 г. только каждый второй россиянин пользовался услугами банков (52 %), то в 2011 г. таких было 74 %, а в 2012 г. – уже 77 %¹¹⁵. На сегодняшний день без базовых знаний и без соответствующего уровня финансовой грамотности невозможно уверенное распоряжение своими

¹¹³ Финансовый омбудсмен как общественный примиритель на финансовом рынке: URL: <https://arb.ru/b2c/abuse/> (дата обращения: 22.01.2017).

¹¹⁴ <http://www.fsm.am/Официальный> сайт примирителя финансовой системы РА (дата обращения: 20.03.2016).

¹¹⁵ Имаева Р. Г. Защита прав потребителей финансовых услуг: социологический аспект // Банковское право. 2012. № 6. С. 36–45.

финансами, эффективное использование и управление финансовыми продуктами, предлагаемыми на финансовом рынке. Низкая финансовая грамотность потребителей финансовых услуг приводит к высокому уровню персональных долговых обязательств, неэффективному управлению сбережениями и пенсионными накоплениями¹¹⁶.

Финансовая грамотность населения предполагает навыки ведения учета всех своих денежных поступлений и расходов; наличие навыков поиска информации о рынке банковских и страховых продуктов, привычки следить за основными его показателями; умения планировать будущее, размещать средства на основе проведенного сравнительного исследования предложений различных финансовых организаций и т.д.¹¹⁷.

Очевидно, что высокий уровень финансовой грамотности населения влечет: сохранение устойчивости финансового рынка, приток средств граждан в экономику регионов; обеспечивает доверие населения к кредитным и финансовым организациям страны, расширение финансирования реального сектора экономики; формирование более квалифицированного персонала, который предлагает финансовые продукты и услуги, учитывающие интересы как кредитных организаций, так и потребителей в целом; привлечение инвесторов в национальную экономику и, как следствие, повышение общественного благосостояния и развитие экономики государства.

Очевидно, что в настоящее время назрела необходимость разработки и внедрения образовательных программ, направленных на повышение финансовой грамотности населения и защиты прав потребителей финансовых услуг, формирование интерактивных консультационных механизмов защиты прав потребителей и эффективных механизмов юридического консультирования потребителей.

¹¹⁶ Гид по финансовой грамотности [Электронный ресурс] / под ред. М.В. Мамута. – Режим доступа: URL <http://www.marketing.spb.ru/mr/education/finance.htm>.

¹¹⁷ Повышение уровня финансовой грамотности – накопление в обществе человеческого капитала// Экономика мегаполисов и регионов. – 2010. – № 3 (33). – С. 12-21.

Способствовать повышению финансовой грамотности населения может и Служба финансового уполномоченного, в частности, путем развития различного рода *он-лайн* сервисов (включая возможность он-лайн обращения к финансовому омбудсмену через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет"). Такая форма предоставления доступа к услугам арбитра финансовой системы обусловлена, в первую очередь, систематически растущим спросом населения на интернет-услуги. В данной связи представляется обоснованным:

- разместить на сайте арбитра финансовой системы соответствующее поле (графу) для обращения к финансовому омбудсмену;
- предусмотреть порядок регистрации (клиент должен зайти на официальный сайт финансового омбудсмена, найти поле под названием «регистрация, где будут указаны необходимые действия, после выполнения которых, лицо приобретет статус пользователя он-лайн услугами),
- предусмотреть возможность подачи жалобы-требования в электронном виде, которая должна соответствовать общим требованиям к обращениям заявителей: (ФИО заявителя; данные заявителя – адрес места жительства, номера телефонов, адреса электронной почты; наименование и адрес организации; существо обжалуемого действия (бездействия) организации и/или выдвигаемого требования к организации; размер имущественного требования; копию жалобы-требования к организации, при наличии также копию письменного ответа организации на соответствующее требование, дату предъявления обращения).

На основании изложенного, допустимо предложить новую концепцию Проекта федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Предложено изменить редакцию законопроекта № 517191-6 следующим образом: в Федеральном законе «Об арбитраже финансовой системы Российской Федерации» следует урегулировать следующие вопросы:

- правовое положение финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы);
- компетенцию финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы);
- порядок взаимодействия финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) с государственными органами, финансовыми организациями и гражданами-потребителями;
- порядок рассмотрения жалоб потребителей финансовых услуг,
- порядок принятия решения и процедуру его исполнения финансовыми организациями;
- порядок финансирования Службы финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы).
- процедуру оспаривания решения финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) по аналогии с процедурой оспаривания решений третейских судов;
- правовой режим взносов, уплачиваемых финансовыми организациями для финансирования деятельности службы (дополнения главы 2, в частности статью 12 и 18 НК РФ);
- ответственность за невыполнение (ненадлежащее выполнение) требований закона об арбитраже финансовой системы, предусмотрев соответствующие дополнения главы 14 и 15 КоАП РФ;
- право финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) в число лиц, обладающих правом на получение от кредитных организаций сведений, составляющих банковскую тайну (дополнения статьи 26 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 "О банках и банковской деятельности");
- предусмотреть обязательность участия финансовых организаций, обладающих правом на выдачу потребительских кредитов (займов) потребителям, в системе рассмотрения споров арбитром финансовой системы

(дополнения положений Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»);

- предусмотреть обязательное участие профессиональных участников рынка ценных бумаг, осуществляющих операции с (для) физическими лицами (лиц) в рассмотрении споров арбитром финансовой системы (дополнения главы 11 Федерального закона от 22 апреля 1996 г. N 39-ФЗ "О рынке ценных бумаг";

- предусмотреть обязательность участия микрофинансовых организаций в спорах с физическими лицами (потребителями финансовых услуг) арбитром финансовой системы (дополнения главы 2 и 3 Федерального закона от 2 июля 2010 г. N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях");

- установить обязательного участия всех страховых компаний и посредников, оказывающих услуги потребителям, в рассмотрении споров арбитром финансовой системы, установить критерии отнесения компании к обязательному рассмотрению спора уполномоченным (дополнения главы 1 Закона Российской Федерации от 27 ноября 1992 г. № 4015-1 "Об организации страхового дела в Российской Федерации").

ГЛАВА 3. ПРАВОВАЯ МОДЕЛЬ ФИНАНСОВОГО ОМБУДСМЕНА В СТРАНАХ ДАЛЬНЕГО ЗАРУБЕЖЬЯ

§ 3.1. Правовая модель финансового омбудсмента в Великобритании

Вместо обращения в суд европейские потребители предпочитают использовать механизмы альтернативных методов разрешения споров (ADR), с целью получения компенсации, за нарушения их прав. В частности, 48% потребителей ЕС думают, что легче разрешать споры с помощью ADR по сравнению с 33% потребителей, которые предпочитают обращаться в суд¹¹⁸.

Рассмотрим основные модели создания и деятельности финансовых омбудсменов и их отличия в странах континентальной Европы.

Представителями науки выделяются две основные модели создания института финансового омбудсмента в мировой практике: 1) государственная модель, например, в Великобритании, где Служба финансового омбудсмента (Financial Ombudsman Service) является органом, учрежденным парламентом страны, и действует в соответствии с положениями Акта о финансовых услугах и рынках¹¹⁹; 2) частная¹²⁰.

Служба финансового омбудсмента Великобритании (Financial ombudsman Service) – это единая централизованная служба Финансового Омбудсмента. Она была создана в 2001 г. и заменила ранее существовавших Страхового и Банковского омбудсмента. В Соединенном Королевстве институт омбудсмента действует на основе «Закона о финансовых услугах и рынках» 2000 г. и на основе «Закона о потребительском кредитовании»¹²¹.

¹¹⁸ CONSUMER CONDITIONS SCOREBOARD Consumers at home in the single market 5th Edition – March 2011//page 7.URL:

http://ec.europa.eu/consumers/archive/strategy/docs/5th_edition_scoreboard_en.pdf.

¹¹⁹ Part XVI Schedule 17th of the Financial Services and Markets Act 2000 (as amended). URL: www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/8/part/XVI/ дата обращения (13.09.2016г.).

¹²⁰ Механизмы защиты интересов участников финансового рынка: Коллективная монография// Под ред. д-ра экон. наук, проф. Е.М. Поповой. СПб.: Изд-во МБИ, 2012. С. 50 - 51.

¹²¹ Financial Ombudsman Service-<http://www.financial-ombudsman.org.uk>.(дата обращения 10.08.2016).

Закон Великобритании о финансовых услугах и рынках 2000 г. определяет границы деятельности Службы финансового омбудсмана (СФО) и наделяет ее полномочиями устанавливать правила, которые определяют юрисдикцию СФО. Кроме того, СФО устанавливает размеры максимального вознаграждения СФО и порядок его уплаты, а также утверждает Порядок рассмотрения споров Службой Финансового Омбудсмана и бюджет СФО.

СФО является крупнейшей службой в Европе по количеству рассматриваемых дел в год. Она представляет собой независимый публичный орган права, который финансируется за счет взносов частных организаций.

В 2010-2011 годах служба финансового омбудсмана рассмотрела 1,012,371 первоначальных запросов и жалоб от потребителей финансовых услуг. Из них 206121 жалобы были переданы финансовому омбудсмену, для рассмотрения по существу. Из этих дел, чуть более половины (104597) были связаны с порядком осуществления страховых выплат, 65063 относились к банковской деятельности и потребительскому кредитованию, 20978 имели отношения к страховой деятельности за исключением страховых выплат, и 15483 касались вопросов об инвестициях и пенсиях¹²².

Структура службы финансового омбудсмана в Великобритании имеет довольно сложный характер. Ведущим звеном в ней является старший омбудсмен, затем - 2 главных омбудсмана, 4 ведущих омбудсмана, которые распределены по четырем секторам, а замыкают данную цепочку около 60 омбудсменов. Важно то, что все омбудсмены равны в принятии решений.

С первого дня появления и функционирования Службы Финансового Омбудсмана Великобритании, наблюдается рост обращений граждан в эту службу. Это связано с ростом спроса на услуги финансового омбудсмана растет, высокой осведомленностью граждан о работе службы финансового омбудсмана. Потребители знают, что СФО должна определить характер

¹²² Alternative dispute resolution in the financial sector Memorandum from the Financial Ombudsman Service by the Financial Ombudsman Service, October 2011//<http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20140122145147/http://www.levesoninquiry.org.uk/wp-content/uploads/2011/11/Alternative-Dispute-Resolution-in-the-Financial-Sector.pdf>

нарушения, допущенный кредитной организации, а именно, необходимо установить, случайно или преднамеренно был нанесен ущерб ее клиентам. Следующей особенностью, характерной для Великобритании, является наличие статистики, по данным которой определяется, насколько хорошо финансовые организации справлялись с анализом жалоб, которые были направлены Службой в их адрес.

В 2001-2002 годы, Служба рассмотрела 43,330 дел, а в 2011 году это число выросло до 206,121 дел в год¹²³.

С целью анализа деятельности Службы финансового омбудсмена в Великобритании, рассмотрим перечень организаций, которые сотрудничают с данной службой. На сегодняшний день в Великобритании, существует 4 основных вида финансовых организаций (это около 100 000 предприятий в общей сложности), которые находятся под юрисдикцией службы финансового омбудсмена:

- финансовые организации, поставщики платежных услуг и электронные денежные институты, уполномоченные или зарегистрированные Управлением по финансовым услугам (FSA);
- потребительские кредитные организации, лицензированные Офисом справедливой торговли;
- ряд других финансовых компаний, осуществляющих свою деятельность, как на всей территории Великобритании, так и в рамках Европейской экономической зоны;
- организации, которые начали сотрудничать со службой добровольно, такие как PayPal и Национальные фонды по сбережению и инвестициям¹²⁴.

¹²³ Financial Ombudsman Service Efficient handling of financial services complaints Report by the Comptroller and Auditor General, 12 January 2012. https://www.nao.org.uk/wpcontent/uploads/2012/01/1012_Financial_Ombudsman.pdf.

¹²⁴ PayPal Flexible Spending Account (FSA)// PayPal Benefits// Flexible Spending Account (FSA) FAQ//2016. <https://www.paypalbenefits.com/pdf/2016-Flexible-Spending-Account-FAQs.pdf>

Служба финансового омбудсмана Великобритании разрешает споры между этими организациями и их потребителями.

Допустимо перечислить следующие виды отношений, которые возникают между потребителями финансовых услуг и самими организациями:

- банковские услуги, платежи и операции по текущим счетам;
- потребительские кредиты; финансовые продукты и услуги (начиная от кредитных карт и, заканчивая различными кредитами и ипотекой);
- сбережения и инвестиции;
- страхование (включая автострахование, страхование жизни и даже страхование домашних животных);
- пенсии и пособия.

Решения и действия омбудсмана в Великобритании, могут быть оспорены в судебном порядке. Деятельность Службы финансового омбудсмана основывается на базе принципа, согласно которому, споры лучше всего разрешать на самой ранней стадии их рассмотрения. Уроки, извлеченные из прошлых споров, должны быть использованы для предотвращения будущих подобных обращений. Подобного рода практика, была заимствована у судебной системы Англии. Так со второй половины XIX века в Великобритании издаются так называемые "Судебные отчеты", где публикуются решения высших судебных инстанций, выступающие в качестве судебных прецедентов. Наряду с этим публикуются также "Еженедельные судебные отчеты", "Все английские судебные отчеты", "Судебные отчеты по Северной Ирландии" и другие подобные издания, которые трудно систематизировать¹²⁵.

Следует отметить, что СФО имеет двух уровневую систему функционирования службы, на территории Соединенного Королевства, а именно это:

- Омбудсмены государственного сектора – они, как правило, созданы и функционируют в рамках законодательства, для расследования жалоб,

¹²⁵ Марченко М.Н. Сравнительное правоведение. М.2011. с. 417-418.

связанные с органами государственного сектора. К их числу относятся, например: Парламентский (The Parliamentary Ombudsman)¹²⁶ и здравоохранительный омбудсмен (Health Service Ombudsman (PHSO))¹²⁷, а также омбудсмен Местного самоуправления.

- Омбудсмены частного сектора – они создаются для разрешения споров между потребителями и малыми предприятиями, которые охватывают лишь малую часть всей потребительской экономике. Некоторые из них имеют нормативную основу, а другие были созданы индустрией на добровольной основе. Примерами могут служить Служба финансового омбудсмена, Омбудсмен по собственности и т.п.

Следует отметить, что омбудсмены частного сектора, в частности служба финансового омбудсмена, функционирует на основании Закона о финансовых услугах и рынках 2000 (FSMA - Financial Services and Markets). Это закон обязывает службу финансового омбудсмена рассматривать индивидуальные споры, возникающих между потребителями и финансовыми организациями¹²⁸. Деятельность этой службы, построена на принципах справедливости, разумности, и быстрого разрешения спора в неофициальном порядке. СФО делает это в качестве альтернативы, но в ходе анализа деятельности это службы, мы пришли к выводу, что в отличие от омбудсменов других европейских стран, ее деятельность не направлена на замену судов, и таким образом, она является частью системы административной юстиции. При этом

¹²⁶ Office of the Parliamentary Commissioner for Administration and the Main Estimates, Health Service Commissioner for England, 2013-2014//https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/197791/opcah_sce_mainsupplyestimates_201314.pdf

¹²⁷ Ficarra B.G//Legal Medicine: The Ombudsman of Medical Ethics 1987.// Journal of Contemporary Health Law & Policy//Volume 3, issue 1. <http://scholarship.law.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1694&context=jchlp> (дата обращения 29.09.2016 г.)

¹²⁸ Alternative dispute resolution in the financial sector Memorandum from the Financial Ombudsman Service by the Financial Ombudsman Service, October 2011//<http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20140122145147/http://www.levesoninquiry.org.uk/wp-content/uploads/2011/11/Alternative-Dispute-Resolution-in-the-Financial-Sector.pdf>

Служба Финансового Омбудсмана не зависит от сторон спора, а также оперативно независима от правительства и регулирующих органов.

Рассмотрим порядок финансирования Службы Финансового Омбудсмана в Британии. СФО финансируется исключительно за счет бизнеса. Так FSMA требует, что бы Служба финансового омбудсмана финансировался бы, исключительно за счет финансовых предприятий, деятельность которых находится в сфере ее юрисдикции. Однако услуги этой службы являются бесплатными для потребителей финансовых услуг.

Бюджет Службы утверждается каждый год Советом директоров, при непосредственном одобрении Управления по финансовым услугам (FSA). В 2011-2012 году утвержденный бюджет службы финансового омбудсмана составлял £ 103 млн. фунтов стерлингов.¹²⁹ Примечательно, что средняя стоимость рассмотрения спора в рамках судебной системы Великобритании составляет около £5000 тыс. фунтов (около 350 000 тыс. рублей).

Бюджет Службы финансового омбудсмана Великобритании, формируется двумя путями:

➤ С помощью взвешенного налога, который вносится всеми финансовыми организациями, которые сотрудничают со службой финансового омбудсмана. Следует отметить, что размер данного налога, напрямую зависит, как от вида деятельности финансовой организации, так и от годового оборота организации. Этот налог именуется как ежегодный единовременный взнос (Levy). Таким образом, размер такого взноса, различается в зависимости от вида деятельности, осуществляемой компанией, величины бизнеса и других факторов и варьируется от £100 фунтов (около 7,200 рублей) до £300,000 фунтов (более 21 600 000 рублей). Для понимания данного вида пополнения бюджета, рассмотрим механизм его расчета. Размер взвешенного налога формируется исходя из бюджета Службы на будущий год. Все виды деятельности, которые вошли под обязательную юрисдикцию Службы

¹²⁹ См. Там же.

уполномоченного, делятся на 18 категорий плательщиков, которые именуются, как свободные блоки (fee blocks). Основанием для включения компании в одну из 18 категорий, является непосредственная деятельность последней. Следует подчеркнуть, что одна и та же компания может входить в состав различных категорий плательщиков. В частности, компания, которая одновременно является страховым брокером и ипотечным брокером, должна уплатить минимальную годовую плату по каждому виду осуществляемой деятельности (в сумме 2 вида). Однако, на практике около 85% всех компаний, находятся под обязательной юрисдикцией службы, осуществляют только один вид деятельности и как следствие уплачивают не более одного ежегодного взноса. Далее FSA устанавливает размер тарифа и основание для применения тарифа к компаниям в каждой из 18 категорий плательщиков. К примеру для банков, которые специализируются в области привлечения денежных средств в качестве инвестиций (привлечение вкладов), основанием для применения тарифа будет является количество счетов, открытых потребителями данной услуги в этом банке. Иными словами, если в банке открыто 3000 счетов вкладчиков, то величину тарифа надо будет умножить на 3000. Полученная сумма и будет являться искомым размером ежегодного взноса этого банка за следующий год. Наряду с этим, предусматривается и размер дополнительной платы за рассмотрение спора, который устанавливается в рамках СФО, с одобрения FSA, в виде установленной суммы. На данный момент ее размер составляет около £350 фунтов (около 24 500 тыс. рублей).

➤ Второй способ пополнения бюджета, осуществляется с помощью платы за рассмотрение каждого отдельного спора (Case Fee). Данный взнос рассчитывается путем внесения процентов, от полученных дел, в размере £ 500 фунтов, выплаченных по каждому четвертому и последующих дел, полученных от финансовых организаций, в течении каждого финансового года. В данном случае механизм уплаты взноса, носит более упрощенный характер. В частности каждая компания (финансовая организация), которая выступает в

роли ответчика, уплачивает данный взнос отдельно, за рассмотрение конкретной жалобы. Тем самым у финансовых организаций, которые выступают в роли ответчика, обязанность по осуществлению платы за рассмотрение спора (case fee), возникает непосредственно с момента передачи спора на рассмотрение арбитрам. Спор же подлежит оплате, с того момента, как по жалобе будет вынесено решение. Особый интерес вызывает факт того, что если уже после начала процедуры Служба финансового омбудсмана решит, что рассмотрение данной жалобы не попадает под юрисдикцию службы, то финансовой организации все равно будет необходимо внести плату за рассмотрение данного спора. На данный момент размер платы за рассмотрение спора составляет £500 фунтов (около 35 000 тыс. рублей).

Таким образом, бюджет службы финансового омбудсмана Великобритании, формируется следующим образом: около 20% средств поступает от налогов и около 80% от сборов дел. Полагаем, что подобного рода гибкая система пополнения бюджета службы финансового уполномоченного, хорошо бы прижилась и в России, с учетом большого количества финансовых организаций и ежегодных жалоб со стороны потребителей финансовых услуг. Несмотря на все это, по состоянию на конец 2012 года, по заключению самой Службы, система финансирования является избыточной, так как её доходы превышают её же расходы.

Необходимо также отметить, что, по статистике за 2010/2011 год, плату за рассмотрение дел внесли только 3% участников системы СФО, в то время как остальные 97% не платили данный сбор¹³⁰.

В настоящее время СФО предлагает модифицировать существующую систему финансирования всей службы. В первую очередь, предлагается увеличить количество льготных обращений для малых финансовых организаций с 3 до 25 обращений. Подобного рода увеличение планируется для средних участников. Это позволит полностью снять финансовую нагрузку с

¹³⁰ Charging for Our Work: Modernising Our Case Fee Arrangements from 2011 issue: <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/pdf/charging-for-our-work-Jan12.pdf>.

малых участников и снизить нагрузку у средних участников системы. Однако введение таких льгот, будет означать уменьшение прибыли от малых и средних участников системы почти на £2 млн. фунтов (около 140 млн. рублей), что может напрямую повлиять на Службу.

В вопросах деятельности финансовых омбудсменов Служба придерживается установленных Ассоциацией¹³¹ омбудсменов критериев надлежащей деятельности. Среди них, следует отметить:

- независимость;
- эффективность;
- справедливость;
- отчетность – (на основании которой, вытекают критерии открытости и прозрачности деятельности службы уполномоченного).

На основании изложенного, следует отметить, что Служба финансового омбудсмена Великобритании, служит отличным примером для заимствования своей модели другими странами, в частности России. Этому способствует наличие следующих плюсов данной модели: финансирование Службы осуществляется исключительно бизнесом; Эффективный механизм контроля исполнения решения; повышает конкурентоспособность компаний на финансовом рынке; оперативный сбор информации о проблемных областях в сфере оказания финансовых услуг; деятельность СФО регламентирована в рамках законодательства. Однако при всех плюсах, у данной модели есть и свои минусы: это недостаточно гибкая система финансирования (в части механизма расчета и уплаты case fee).

Следует подчеркнуть, что каждая страна адаптирует определенную модель финансирования финансового омбудсмена под свою экономику,

¹³¹ Ассоциация Омбудсменов (Ombudsman Association) ранее именовалась как Ассоциация британских и ирландских Омбудсменов (British and Irish Ombudsman Association). В настоящее время она представляет собой организацию, целью деятельности которой является развитие общественных отношений в сфере альтернативного разрешения споров. Членами Ассоциации являются Омбудсмены и компании Ирландии, Великобритании, а также Британских заморских территорий. <http://www.ombudsmanassociation.org/docs/BIOA-Annual-Report-2011-12.pdf>.

учитывая общепризнанные принципы осуществления этой деятельности и национальную специфику. Какой бы ни была модель, внедряемая в российскую практику, для ее реализации следует внимательно проанализировать иностранный опыт и выбрать наиболее подходящие для России ключевые механизмы работы института омбудсмана, рассчитывая на её эффективность, действенный механизм контроля исполнения решений, и повышения уровня конкурентоспособности на всем финансовом рынке страны.

§ 3.2. Правовая модель финансового омбудсмана в Германии, Канаде, Ирландии и Австралии.

В результате сравнительно-правового анализа правового регулирования деятельности финансовых омбудсменов в ряде зарубежных стран, допустим вывод, что основной моделью института омбудсмана во многих странах является именно германская модель.

Это не удивительно, поскольку в рамках системы ADR на территории Германии, функционирует порядка 11 структур, специализирующихся на альтернативном разрешении споров¹³².

Среди них можно назвать:

- 1) Офис по рассмотрению жалоб потребителей при Ассоциации германских сберегательных банков (Consumer Complaints Office at German Savings Banks Association);
- 2) Омбудсмен германских кооперативных банков (Ombudsman of German Cooperative Banks);
- 3) Омбудсмен германских публичных банков (Ombudsman of German Public Sector Banks);
- 4) Система Омбудсмана частных коммерческих банков (Ombudsman Scheme of the Private Commercial Banks);

¹³² The Ombudsman Sheme of the private commercial banks/ Rules of procedure/ Banken Verband/ Bundesverband Deutscher Banken/ Berlin, November 2009. <http://schulbank.bankenverband.de/media/publikationen/the-ombudsman-s.pdf>.

- 5) Омбудсмен в области страхования здоровья (Ombudsman Private Health and Long-term Care)
- 6) Система Омбудсмена по инвестиционным фондам (Ombudsman Scheme for Investment Funds);
- 7) Арбитражный Совет при Бундесбанке (Arbitration Board at the Deutsche Bundesbank);
- 8) Арбитражный Совет при Союзе строительных обществ (Arbitration Board of the Landesbausparkassen (LBS));
- 9) Арбитражный совет, созданный в соответствии с Актом об инвестициях (Arbitration Board according to the Investment Act);
- 10) Офис по рассмотрению жалоб потребителей при Ассоциации частных строительных обществ (Consumer Complaints Office at Association of Private Building Societies);
- 11) Страховой омбудсмен (Insurance Ombudsman).

В качестве примера рассмотрим правовое регулирование деятельности финансового омбудсмена при Федеральном Союзе частных банков Германии.

Финансовый омбудсмен в Германии - это омбудсмен при Союзе частных немецких банков (Ombudsmann der Union der deutschen Privatbanken), который представляет собой один из 247 внесудебных механизмов разрешения споров¹³³. Данная служба была образована в июле 1992 года и стала первой подобной структурой формата (ADR), которая функционировала в рамках института финансового омбудсмена. Примечательно, что данный институт был создан намного раньше, чем остальные указанные выше 10 омбудсменов.

Быстрая и небюрократизированная процедура по рассмотрению жалоб клиентов указанным омбудсменом не только получила признанный авторитет в обществе, но и стала неотъемлемым элементом общей концепции работы с клиентами немецких частных банков¹³⁴.

¹³³ Интервью: Финансовый Омбудсмен: зарубежный опыт// Банковское право// 2012-стр 22.

¹³⁴ За 2008 г. в Центр обработки жалоб немецкого омбудсмена поступило 4837 жалоб, из которых 602 были признаны не подлежащими рассмотрению; 1661 была решена в пользу

Деятельность рассматриваемого института, регулируется Положением «О порядке урегулирования споров по жалобам клиентов в немецком банковском секторе», и финансируется за счет частных банков. Поэтому в Германии отсутствует какой-либо закон, регулирующий деятельность омбудсмена. Однако отсутствие специального закона не мешает ему не только длительно функционировать на финансовом рынке, но также иметь огромное количество рассмотренных споров.

Исключением является статус финансового омбудсмена Германии, который урегулирован Законом о содействии внесудебному урегулированию споров (*Gesetz zur obligatorischen außergerichtlichen Streitschlichtung*¹³⁵). Этим законом установлены основные правила использования систем ADR. В соответствии с этим законом, федеральные земли вправе установить обязательное досудебное рассмотрение споров во внесудебном порядке при сумме иска до €750 евро (около 45,000 рублей).

Рассмотрим требования к кандидату на должность финансового омбудсмена при союзе частных Банков.

Уполномоченный в Германии должен:

- соответствовать требованиям аналогичным требованиям к кандидатам на должность судьи;
- в течение трех лет до момента назначения на должность не вправе работать в банковском союзе или финансовой организации.

Омбудсмен назначается на должность Правлением Союза частных немецких банков по представлению руководства Союза на срок три года, а также может быть назначен на должность 2 срока подряд. Отстранение омбудсмена возможно только при наличии фактов, которые указывают на невозможность независимого принятия решения омбудсменов, а также, когда

клиента (в том числе частично), в отношении 70 было найдено компромиссное решение, предложенное омбудсменом, а 1286 жалоб было решено в пользу банка.

¹³⁵ Bayerisches Gesetz zur obligatorischen außergerichtlichen Streitschlichtung in Zivilsachen (Bayerisches Schlichtungsgesetz - BaySchlG) // GVBL. P. 268.

долгое время отсутствует объективная возможность исполнять свои обязанности. Решение об освобождении от должности выносит Правления Союза. В его юрисдикцию входит рассмотрение жалоб, которые связаны со следующими видами деятельности:

- Кредиты и займы
- Инвестиции
- Платежи
- Депозиты
- Ценные бумаги
- Пенсионное обеспечение

В 2005 году омбудсменом при Союзе частных немецких банков было получено 2,791 жалоб, а в 2009 этот показатель составил 6,514 жалоб. За 20 лет существования, омбудсменом было получено свыше 50,000 жалоб.

В основном, в рамках своей деятельности финансовый омбудсмен в ФРГ рассматривает только те жалобы, которые непосредственно поданы потребителями финансовых услуг. Однако в определенных случаях омбудсмен может и не рассмотреть жалобу. Например, если совершенная спорная хозяйственная операция может быть отнесена к промысловой или же специализированной профессиональной деятельности. В данной категории дел исключение составляют только те вопросы, по которым омбудсмены частных банков рассматривают жалобы без всякого ограничения в отношении граждан-потребителей.

В качестве примера приведем жалобу, спор по которой связан с трансграничным переводом денежных средств в границах ЕС или странах Европейской экономической зоны в рамках применения норм права о переводе денежных средств (§§ 675 п. а) – 676 п. г) ГГУ), или когда суть жалобы вытекает из применения норм права о переводе денежных средств (§§ 675 п. а) – 676 п. г) ГГУ) или из злоупотребления платежной картой (§ 676 п. h) Гражданского уложения Германии) если соответствующая операция

произведена после 31 декабря 2001 года (ст. 228 и 229 § 5 Вводного закона к Гражданскому уложению Германии)¹³⁶.

Рассмотрим порядок и основные черты организации деятельности финансового омбудсмена при частных банках в Германии.

На первом этапе клиентом подается жалоба в форме краткого описания сути дела с приложением необходимых для данного дела документов, которые в последствие направляются в специальный центр по обработке жалоб клиентов, который функционирует при Союзе немецких банков.

Важно отметить, что в момент подачи жалобы клиент обязан подтвердить, что он еще не направлял данный иск в суд, не подавал жалобу на рассмотрение иным компетентным органам (ADR) или же мировым инстанциям, применяющих внесудебные процедуры урегулирования споров, а также не заключал с кредитной организацией (банком) внесудебное мировое соглашение. После этого, центр по обработке жалоб подтверждает получение жалобы и направляет заявителю необходимую информацию о дальнейшем порядке рассмотрения дела. Основной задачей центра по обработке жалоб клиентов является установления факта, существует ли согласие банка на применение внесудебных процедур урегулирования спора¹³⁷. После все этих процедур работники центра проверяют направленные им документы и в случае необходимости, могут потребовать у клиента предоставить недостающие для дела иные документы. Если предмет иска невозможно установить на основании описания и предоставленных заявителем документов, включая комментарии самого банка, то работники центра уведомляют об этом предьявителя жалобы. В том случае, если заявитель не предоставит в течение 30 дней недостающие центру пакет документов, то процесс рассмотрения на этом завершается. Однако, у клиента сохраняется право на повторную подачу жалобы с дополнениями и конкретизацией сути предьявляемой жалобы. Впоследствии

¹³⁶ Гражданское уложение Германии: ввод. закон к Гражданскому Уложению: пер. с нем. – 3-е изд. – М.: Волтерс Клувер, 2008. – 896 С.

¹³⁷ Васильчикова Д.М. Финансовый Омбудсмен: зарубежный опыт ”Интервью с М.А. Кандыбой, Д.В. Чиркиным”// Банковское право//-2012/стр 16.

отдел по обработке жалоб на основании полученных документов решает вопрос об допустимости рассмотрения омбудсменом жалобы. Если поданная клиентом жалоба не подлежит рассмотрению, то в этом случае омбудсмен отклоняет её с указанием на то причин. Те жалобы, которые центр признал допустимыми, в течение нескольких рабочих дней направляются руководству соответствующего банка (или филиала), на который поступила жалоба, либо заранее определенному лицу (подразделению или же работнику банка), отвечающему за внутреннюю обработку таких жалоб.

В случаях, когда сумма иска более 5000 евро, решения выносимые омбудсменом не является обязательным к исполнению для обеих сторон. Согласие с решением должно быть направлено в письменной форме в Центр обработки жалоб клиентов Союза немецких банков в течение 6 недель с момента получения решения сторонами. По истечению вышеуказанного срока центр по обработке жалоб оповещает обе стороны о результате специальным сообщением (данное сообщение содержит наименования сторон и суть дела). На данном этапе, процесс внесудебного урегулирования спора подходит к концу. Следует обратить внимание, что в момент внесудебных процедур урегулирования спора (процесс предварительного рассмотрения и процедуры с участием омбудсмена) течение исковой давности приостанавливается. Все расходы связанные с предварительным рассмотрением и рассмотрением жалоб омбудсменом несет Союз немецких банков.

В Германии порядок производства по жалобе регулируются Порядком урегулирования споров по жалобам клиентов в немецком банковском секторе, принятым Федеральным министерством юстиции.¹³⁸

Представляет интерес правило, согласно которому решение финансового омбудсмена о рассмотрении спора между клиентами и финансовыми организациями не подлежат опубликованию.¹³⁹

¹³⁸ http://www.bankenverband.de/download/broschueren/BdB_Verfahrensordnung.pdf (дата обращения: 12.08.2016 г.).

В результате применения метода сравнительно-правового анализа деятельности служб финансовых омбудсменов, перечислим ряд преимуществ рассмотренной немецкой модели.

Во-первых, интерес представляет упрощенная процедура обращения к омбудсмену и высокое качество программ информирования населения, а также обязательность принимаемых омбудсменом решений.

Таким образом, деятельность омбудсмена при частных банках направлена на повышение финансовой грамотности населения.

Во-вторых, интересно, что деятельность финансового омбудсмена косвенно оказывает государству помощь в решении следующих вопросов:

- она способствует повышению конкуренции на финансовом рынке;
- является способом оперативного сбора информации о проблемных областях в сфере оказания финансовых услуг.

При этом не следует забывать, что финансирование деятельности финансового омбудсмена в Германии осуществляется за счет бизнеса.

Однако у данной модели, есть свои недостатки. В частности:

- омбудсмен в своей деятельности не использует медиативные и согласительные процедуры;
- наличие нескольких институтов омбудсменов на один сектор (частный характер всей системы);
- отсутствие механизма раскрытия Службой информации о систематических нарушениях финансовых организаций;
- один из самых маленьких размеров требований, обязательных к возмещению финансовой организацией (€5,000 евро – около 300,000 тыс.

¹³⁹ Так как при опубликовании решений Омбудсменов существует риск возникновения общественного резонанса, что, в целом, не согласуется с основным принципом примирения, лежащим в основе согласования индивидуальных разногласий сторон, решения судей Германии (в том числе и Омбудсменов) согласно §1025 и другим нормам Гражданско-процессуального кодекса Германии опубликованию не подлежат.

рублей). Банк может обратиться в суд только при превышении указанной суммы¹⁴⁰.

Финансовый омбудсмен Канады (Ombudsman for Banking Service and Investments) –это независимая организация, которая рассматривает жалобы, связанные с оказанием банковских и инвестиционных услуг.

Эта служба была основана в 1996 году и изначально рассматривала только жалобы небольших организаций на банки. Она имеет статус независимой от правительства и финансовых организаций, национальной службы по разрешению финансовых споров.

На сегодняшний день в её состав входят более 600 организаций, которые специализируются в области банковских услуг и инвестирования. Финансирование службы, производится за счет входящих в нее организаций.

Служба финансового омбудсмана в Канаде имеет двухуровневую структуру: омбудсманы по спорам в области банковской деятельности, и омбудсманы по спорам в области финансовых инвестиций.

На должность финансового омбудсмана не может быть назначено лицо, которое было правительственным служащим или работало в организации, являющейся членом службы, в течение 5 лет, предшествующих назначению на должность. Омбудсмен назначается советом сроком на 5 лет по рекомендации Совета директоров офиса омбудсмана.

Российский законодатель позаимствовал аналогичное правило именно в законодательстве о деятельности института финансового омбудсмана Канады¹⁴¹. Основными языками для рассмотрения жалоб, являются английский и французский, однако при необходимости служба готова рассматривать жалобы более чем на 170 языках мира. Если общение на английском или на французском представляется затруднительным, то служба обеспечивает своего клиента переводчиком. Полагаем, что в дальнейшем данный опыт обязательно

¹⁴⁰ Информация опубликована на сайте FIN-NET http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm. (дата обращения : 12.09.2016 г.).

¹⁴¹ Официальный сайт Финансового Омбудсмана Канады/ <https://www.obsi.ca/>(дата обращения: 06.02.2016 г.).

пригодиться институту финансового уполномоченного в России, так как на сегодняшний день на территории Российской Федерации живут и работают резиденты многих зарубежных стран (в том числе граждане стран ЕАЭС), которые имеют большие финансовые активы на территории РФ и довольно часто сталкиваются с проблемами в финансовом секторе.

Следующей страной, которой хотелось бы уделить особое внимание, в рамках становления института финансового уполномоченного, является Ирландия. На сегодняшний день на территории Ирландии функционирует три типа финансового омбудсмана. Это Служба, регулирующая весь финансовый рынок (Финансовый регулятор); омбудсмен, специализирующийся в сфере финансовых услуг (Бюро финансового омбудсмана) и пенсионный омбудсмен.

Деятельность финансового регулятора, направлена на защиту прав потребителей финансовых услуг, и основная цель его деятельности, заключается в формировании у граждан, обоснованного финансового решения, в рамках безопасного и справедливого рынка финансовых услуг¹⁴². Наряду с этим, он содействует формированию динамических финансовых институтов в Ирландии, тем самым способствуя росту финансовой стабильности в стране.

Основная роль бюро финансового омбудсмана заключается в исследовании и принятии решения независимым и беспристрастным путем, на жалобы потребителей финансовых услуг. В его полномочия также входят функции по надзору за деятельностью компаний, предоставляющих финансовые продукты на финансовом рынке. Следовательно, бюро финансового омбудсмана, является беспристрастным арбитром нерешенных финансовых споров.

Роль пенсионного омбудсмана заключается в исследовании и принятии решений, независимым и беспристрастным образом, в отношении жалоб и

¹⁴² Memorandum of Understanding between the Financial Regulator, the Financial Services Ombudsman and the Pensions Ombudsman, April 2006//URL: <http://www.centralbank.ie/publications/Documents/MOU%20between%20the%20Financial%20Regulator,%20the%20FSO%20and%20the%20PO.pdf>.

споров, касающихся пенсионного фонда и личных пенсионных сберегательных счетов (PRSAS¹⁴³).

Рассмотрим компетенцию этих органов. Любые жалобы, которые поступают от потребителей и касаются вопросов предоставления финансовых услуг, записываются в базе данных финансового регулятора. После этого, финансовый регулятор будет учитывать характер поступившей жалобы, и решать, относится ли данная жалоба к сфере деятельности бюро финансового омбудсмана или пенсионного омбудсмана. После определения подсудности дела, жалоба направляется к соответствующему омбудсмену и только после этого, финансовый регулятор может выдать подтверждающее письмо, информирующее заявителя, о том, к какому органу попала жалоба. Когда в бюро финансового омбудсмана или пенсионного поступает жалоба от потребителя, он сам будет определять, подпадает ли данная жалоба под его юрисдикцию. Если один из омбудсменов решает, что жалоба, которую он получил, не подпадает под его юрисдикцию и, следовательно, не может быть принята им для рассмотрения, то в этом случае он должен определить относится ли эта жалоба к сфере другого омбудсмана. Если он полагает, что да, то обязан направить её в бюро этого омбудсмана. После этого омбудсмен обязан проинформировать потребителя о причинах, почему он не в состоянии разрешить этот вопрос и о том, что он направил жалобу для рассмотрения, другому омбудсмену. В случае если существует определенная неопределенность по конкретной жалобе, тогда 3 службы поддерживают связь, чтобы решить, под чью юрисдикцию подпадает эта жалоба, и обеспечивают все необходимые процедуры, чтобы она была рассмотрена надлежащим образом.

Следует отметить, когда омбудсмены получают жалобы, которые не относятся к сфере их деятельности, с целью защиты прав потребителей, данные жалобы направляются финансовому регулятору¹⁴⁴.

¹⁴³ [Mandatory Employer Pensions in Ireland//Nonstandard PRSA 2007.](http://assets.aarp.org/rgcenter/econ/2007_03_pension.pdf)

[http://assets.aarp.org/rgcenter/econ/2007_03_pension.pdf.](http://assets.aarp.org/rgcenter/econ/2007_03_pension.pdf)

Система сотрудничества уполномоченных, созданная в Ирландии, направлена не только на поддержание сильной и конструктивной взаимопомощи друг с другом с целью эффективного рассмотрения жалоб, но также вносит весомый вклад в дело защиты интересов потребителей. Сотрудничество уполномоченных должно обеспечивать наличие соответствующего и своевременного потока информации между ними. Такой обмен информации проходит на регулярной основе. Полагаем, что данный опыт, является положительным в силу его эффективности. Представляется необходимым, использовать рассмотренную систему сотрудничества разных омбудсменов, при конструировании института финансового уполномоченного в России. А именно, мы предлагаем двухстороннее сотрудничество между финансовым уполномоченным и мегарегулятором. Данное сотрудничество будет полезным как при обмене необходимой информацией, так и при разрешении те сложных споров, которые будут выходить за рамки юрисдикции финансового уполномоченного.

Сотрудничество финансового уполномоченного с мегарегулятором, будет способствовать координации отношения между потребителями и финансовыми организациями, вследствие чего будут приняты меры по решению вопросов общего характера, возникающих у ряда кредитных организаций.

Взаимодействие омбудсмана и регулятора проходит следующим образом. Между Бюро, Центральным банком Ирландии и Пенсионным Омбудсменом (Pensions Ombudsman¹⁴⁵) заключен Меморандум о взаимодействии¹⁴⁶. Согласно тексту этого документа, Центральный банк Ирландии осуществляет пруденциальный надзор в отношении финансовых организаций, предоставляющих финансовые услуги, так же в его полномочия входит

¹⁴⁴ Financial services ombudsman council media release / March 6, 2015/

http://www.networkfso.org/assets/ireland_financial-services-ombudsman-appointment.pdf.

¹⁴⁵ Институт Пенсионного Омбудсмана является учрежденной на основании закона 2002 года системой, целью деятельности которой является осуществление споров в отношении пенсионного и социального страхования.

¹⁴⁶ URL: <http://www.financialombudsman.ie/about-us/mou.asp> (дата обращения: 01.12.2016г).

обеспечения защиты интересов потребителей и обеспечение стабильности финансовой системы Ирландии. Также Омбудсмен тесно взаимодействует с Министерством финансов Ирландии (Department of Finance). В частности, министерство осуществляет контроль деятельности Бюро, в том числе оно вправе в любое время затребовать отчет о деятельности последнего.

Рассмотрим правовое положение и особенности деятельности финансового омбудсмена в Республике Ирландия. Основной целью создания бюро финансового омбудсмена (Financial Services Ombudsman Bureau), являлось создание альтернативного механизма разрешения споров.

Уже в середине 2000-х годов участие в Бюро стало обязательным для всех компаний, оказывающих финансовые услуги потребителям¹⁴⁷. Бюро службы финансового омбудсмена, было создано в соответствии с положениями закона Центрального банка 1942 года, включая изменения, внесенными Центральным банком и Законом службы финансового уполномоченного 2004 года. Весомый вклад в становление и развитие бюро, было вложено по итогам обсуждения доклада Майкла Макдауэлла¹⁴⁸ в 1999 года (McDowell report of 1999). В результате чего, в законодательство Ирландии были внесены ряд изменений, и бюро начало свою работу 1 апреля 2005 года, заменив 2 ранее существовавшие системы внесудебного рассмотрения споров. Омбудсмен по делам кредитных институтов и страховой омбудсмен Ирландии были включены в данное Бюро.

Несмотря на это, на сегодняшний день в законодательстве Ирландии отсутствует специальный закон, регулирующий деятельность Бюро. В частности деятельность Бюро (в том числе вопросы правового статуса и компетенция) регулируется следующими нормативно-правовыми актами:

- Законом о Центральном банке 1942 года (Central Bank Act 1942);

¹⁴⁷ Memorandum of Understanding between the Financial Regulator, the Financial Services Ombudsman and the Pensions Ombudsman, April 2006//URL: <http://www.centralbank.ie/publications/Documents/MOU%20between%20the%20Financial%20Regulator,%20the%20FSO%20and%20the%20PO.pdf>.

¹⁴⁸ Майкл Макдауэлл – ирландский политический деятель, лидер партии «Прогрессивные демократы», бывший министр юстиции, равенства и правовых реформ Ирландии.

- Законом о Центральном банке и Управлении по финансовым услугам Ирландии 2004 года (Central Bank and Financial Services Authority of Ireland Act 2004) Именно Законом 2004 года были внесены основные изменения в Закон 1942 года в виде Раздела VIIВ (PART VIIВ) «Омбудсмен по финансовым услугам» (Financial Services Ombudsman)¹⁴⁹;

- Распоряжение Министра финансов №191 от 2005 года (PRN.A5/0537).

Помимо основных источников бюро в своей деятельности руководствуется законодательством о защите прав потребителей, в том числе:

- Законом о потребительском кредитовании 1995 года (Consumer Credit Act 1995);

- Законом о добровольном страховании жизни и здоровья 1957 года (Voluntary Health Insurance Act 1957¹⁵⁰).

Омбудсмен назначается Советом службы финансового омбудсмена (Financial services ombudsman council). Данный совет состоит из десяти человек, которые назначаются непосредственно министром финансов. Каждый из членов совета представляет отдельную индустрию, с её независимым председателем. Советом устанавливаются основные правила и инструкции, в соответствии с которыми, омбудсмен осуществляет свою деятельность. Срок полномочий Финансового Омбудсмена устанавливается в приказе о его назначении, но в любом случае не должен превышать 6 лет. В случае добросовестного исполнения своих полномочий омбудсмен может быть переназначен по истечению основного срока.

В компетенцию омбудсмена входят вопросы подготовки подготовки сметы расходов и доходов, а также стратегического плана, которые в

¹⁴⁹ Report of the Central Bank and Financial Services Authority of Ireland for the year ended 31 December 2004./<http://www.centralbank.ie/publications/Documents/2004%20Annual%20Report%20of%20the%20Central%20Bank%20and%20Financial%20Services%20Authority%20of%20Ireland.pdf>.

¹⁵⁰ McDaid D, Wiley M, Maresso A and Mossialos E. Ireland: Health system review. Health Systems in Transition, 2009; 11(4): 1 – 268 P.

дальнейшем подаются в Совет для дальнейшего утверждения. После утверждения указанные документы передаются Министру финансов, который выступает с докладом перед Парламентом Ирландии. Подобного рода процедура, говорит о прозрачности в деятельности всего Бюро и повышенного доверия к финансовому омбудсмену.

В Бюро могут обратиться все физические лица, компании с ограниченной ответственностью с оборотом 3 миллиона евро или менее (МСП) и все некорпорированные органы, включая клубы, благотворительные организации, трасты, партнерства и т.д.

Необходимо отметить, что решения омбудсмента являются обязательными для обеих сторон спора. Решения Бюро финансового омбудсмента, могут быть обжалованы только в Верховном суде Ирландии¹⁵¹.

Омбудсмен наделен широкими полномочиями требовать от компаний необходимую ему информацию, включая право требования от сотрудников, предоставлять информацию под присягой. В случае необходимости, омбудсмен имеет право, лично явиться в компанию и потребовать нужные ему документы. Он может также допросить свидетелей, по конкретному делу.

Любой, кто препятствует деятельности омбудсмента, совершает преступление и подлежит наказанию в виде штрафа в размере до € 2000, вплоть до тюремного заключения в течение трех месяцев¹⁵². Если организация не в состоянии выполнить указание омбудсмента, омбудсмен или клиент, который обратился в Бюро может обратиться в окружной суд.

Максимальное возмещение, которое может присудить омбудсмен в Республике Ирландия, составляет € 250,000 тыс. евро (около 15 млн. рублей) единовременно, и € 26000 тыс. евро (156000 тыс. рублей) ежегодно.

¹⁵¹ Financial Services Ombudsman Case Studies, Updated to include case studies January –July 2009./<http://www.betterregulation.com/external/Financial%20Services%20Ombudsman%20Case%20Studies.pdf>.

¹⁵² См. Там же.

В соответствии с законодательством Ирландии воспользоваться помощью омбудсмена могут все физические лица, компании с ограниченной ответственностью (с оборотом 3 миллиона евро) и все некорпорированные органы, включая клубы, благотворительные организации, трасты, партнерства и т.д. могут воспользоваться Службой финансового омбудсмена.

В отличие от других стран, перед тем, как подать жалобу в Бюро, в Ирландии клиент должен сначала обратиться к финансовой организации, которая обязана дать ему содержательный ответ по его запросу. При этом клиент не имеет право подавать жалобу омбудсмену, когда жалоба была, предметом судебного разбирательства в суде или в трибунале, или это произошло более чем шесть лет назад, или относится к вопросу, который находится в пределах юрисдикции Пенсионного омбудсмена.

В заключение к вышесказанному, приведем несколько примеров разрешения споров, принятые финансовым омбудсменом Ирландии¹⁵³.

Пример 1. Инвестирование. Не полное предоставление информации со стороны Банка. Решение Омбудсмена.

Банк рекомендовал клиенту инвестировать 100.000 евро в - Tracker бонд, который находится в увязке с индексом Euro Stoxx. Через четыре года стоимость бонд упала до 74,000 евро. Клиент пожаловался Омбудсмену, так как, по его мнению, он был введен в заблуждение, поскольку изначально с его стороны, была просьба к работнику Банка информировать об инвестициях с низким уровнем риска. Внутренние записи банка свидетельствовали, о том что, клиент был готов инвестировать в бонды с малым уровнем риска, сроком от 3 до 5 лет, и предупредил об этом работника Банка. В ходе расследования Омбудсмен, пришел к выводу, что данные вложение не являются инвестициями с низким уровнем риска. Поскольку деньги клиента были явно подвергнуты риску, Омбудсмен поддержал жалобу клиента. Однако при принятии решения о

¹⁵³ Financial Services Ombudsman Case Studies, Updated to include case studies January –July 2009./<http://www.betterregulation.com/external/Financial%20Services%20Ombudsman%20Case%20Studies.pdf>.

размере компенсации он учел и тот факт, что клиент, инвестируя деньги в этот фонд добровольно принял на себя определенный риск. В результате чего Омбудсменом было принято решение назначить клиенту, подавшему жалобу на банк, компенсацию в размере 17.000 евро.

Исходя из этого примера видно, что финансовые организации должны выполнять указание клиента в полной мере, раскрывать всю суть инвестирования, указывать на все существующие риски, и только при полной осведомленности и согласии клиента осуществлять сделку. Характер инвестиций должен быть индивидуален для каждого клиента. В этом случае, при возникновении жалобы, финансовая организация сможет доказать свою правоту, указав на то что, клиент изначально, был осведомлен и сам пошел на этот риск. В противном случае как в данном примере клиент подаст жалобу финансовому омбудсмену, который изучив ситуацию примет решение в пользу клиента. Следовательно, институт финансового омбудсмена направлен на решение конфликтных ситуаций вне судебного порядка и цель его вынести наиболее объективное решение, для обеих сторон, в данном случае омбудсмен удовлетворив жалобу клиента, так же учел интересы Банка.

Пример 2. Инвестирование. Правовое нарушение в процессе инвестирования. Решение Омбудсмена.

Муж и жена вложили 100.000 евро в имущественный фонд, цена которого резко упала. Заявители утверждали, что это не тот тип инвестиций, которые они собирались сделать. Заявители считали, что инвестирование в данный имущественный фонд является безответственностью банка. Однако данные свидетельствуют о том, что банк предлагал им ряд возможных инвестиций и подробно разъяснил риски каждого. Омбудсмен пришел к выводу, что инвестиции имели средне взвешенный риск, были правильно описаны клиенту, и что клиенту (мужу) было ясно, что цена инвестиций может упасть. Таким образом, омбудсмен в плане не полного предоставления информации, не

обнаружил, нарушений со стороны банка по отношению к клиенту, как это утверждал клиент (муж).

Однако данные свидетельствуют о том, что только муж встречался с работником банка, и только он подписывал документы, так же от имени своей жены, которая не присутствовала при встрече. Когда от работника банка потребовали объяснений, он ответил, что лицо, которое занималось этим вопросом, уже не работает в банке. Омбудсмен заявил, что должны существовать четкие записи о том, что жена подписала документы и была полностью проинформирована об особенностях инвестирования, однако фактов подтверждающих участие жены в сделке не оказалось. Выяснилось, что были юридические нарушения со стороны банка в отношении жены.

Омбудсмен установил, что половина инвестированной суммы в размере 50.000 евро должна рассматриваться как собственность жены, и вынес решение, чтобы банк вернул ей эту сумму вместе с минимальными процентами, которые она могла заработать на эту сумму.

Описанный пример, показывает, что финансовые учреждения должны следовать внутренне-правовым процедурам, чтобы в любой момент могли доказать, что они выполняют свои обязанности перед своими клиентами. Перед инвестированием клиенты должны быть полностью проинформированы об особенностях инвестиций и должны дать согласие на осуществление сделки в правильном порядке. В отличие, от первого примера клиент был полностью проинформирован о существующих рисках, и со стороны Омбудсмана жалоба не была удовлетворена. Однако с правовой точки зрения было выявлено неприемлемое нарушение, так как в сделке участвовало два физических лица, а подписант был один, в результате чего, омбудсменом было принято решение взыскать с Банка половину суммы и минимальные проценты, которые могли быть заработаны, в результате чего Банк понес убытки. Следовательно, при осуществлении инвестирования необходимо учитывать все аспекты сделки как финансовые, так и юридические. Данный пример показывает, что институт

финансового омбудсмена направлен на решение конфликтных ситуаций вне судебного порядка и цель его, вынести наиболее объективное решение для обеих сторон, в данном случае омбудсмен не удовлетворил жалобу клиента, в отношении не полного предоставления информации, однако обязал Банк выплатить неустойку за нарушение прав жены.

Пример 3. Страхование. Не полное предоставление информации со стороны заявителя. Решение Омбудсмена.

Заявитель подал жалобу в размере 3.500 евро в свою страховую компанию за потерю своего транспортного средства, которое было похищено и сожжено ворами. Компания провела тщательное расследование, и связалась со следственной службой. Выяснилось, что сын заявителя украл и сжег машину. Заявитель скрыл эту информацию, когда заполнял форму автомобильной кражи в страховой компании и продолжал скрывать информацию в процессе следствия. Омбудсмен также выяснил, что позже во время личного собеседования с заявителем он признался страховой компании, что он знал, что это его сын украл машину. Омбудсмен оставил в силе решение компании об отказе в удовлетворении иска на основании, не раскрытия существенного факта. Наши комментарии: Этот случай показывает, что все существенные факты должны быть правдиво раскрыты со стороны заявителя страховщику. При обращении к Омбудсмену заявитель должен быть уверен, что с его стороны не было допущено нарушений, и вся информация была представлена в полной мере. В противном случае, при вынесении решения Омбудсмен примет во внимание скрытие существенной информации и сделав вывод, что это было сделано преднамеренно, откажет в удовлетворении иска. Данный пример свидетельствует о том, что цель финансового Омбудсмена найти правильное решение в сложившейся ситуации и поддержать ту сторону, которая была права.

Пример 4. Банковская система. Обеспечение безопасности кредитных карт. Неполное выяснение обстоятельств. Решение Омбудсмена.

Системой безопасности банка было обнаружено мошенничество и выявлено ряд сомнительных транзакций по кредитной карте, в то время пока владелец данной кредитной карты находился в медовом месяце в Южной Африке. Кредитная карта была заблокирована, что не позволило владельцу карты использовать ее и впоследствии привело к тому, что он связался с банком. После этого звонка сомнительные транзакции были повторены, и клиента, попросили подтвердить, что это он сделал эти платежи. Была получена расшифровка звонка, и стало ясно, что клиент во время телефонного разговора не подтвердил, что транзакции не принадлежат ему. Однако владелец карточки утверждал, что это было связано с тем, что оператор не в полной мере предоставил ему информация о сомнительных транзакциях, путал его, говорил о сделках в евро, которые владелец карточки не распознал. Омбудсмен пришел к выводу, что владелец карты не идентифицировал каждую транзакцию как свою собственную. Учитывая факты дела, Омбудсмен установил, что в результате путаницы, банком до конца не было выяснено, транзакции совершались со стороны клиента, или нет. В результате чего, по мнению Омбудсмана, Банк до окончательного выяснения обстоятельств по сомнительным транзакциям, не имел право снимать наблюдение и осуществлять разблокировку кредитной карты. Омбудсменом было решено осуществить полный возврат в размере 6,700 евро.

Этот случай показывает, что даже, при существовании эффективной системы защиты кредитных карт, Банк выпустивший кредитную карту обязан гарантировать, что наблюдение не будет снято, пока не выясниться, что никакого мошенничества не произошло и транзакции производятся со стороны владельца кредитной карты. Если есть какие-либо подозрения, то наблюдение не должно отменяться до тех пор, пока вопрос не будет полностью разрешен. Также ответственностью выпускающего банка является предоставление четкой информации клиенту о подозрительных транзакциях, в частности о валюте, в которой была совершена сделка, и местонахождение транзакции. Вследствие не

полного и не четкого предоставления информации со стороны Банка, клиент смог сослаться на то, что он не понял, о чем идет речь, в результате чего смог вернуть свои деньги в полной мере. Если бы Банк выдержал все процедуры и подробно разъяснил клиенту о осуществляемых транзакциях и удостоверился в том, что клиент все понял, поданный иск со стороны клиента был бы отклонён.

В отдельных государствах, в структуру института финансового омбудсмена входит несколько автономных систем для альтернативного разрешения споров. Одной из таких стран является Австралия, где в рамках (ADR) функционирует 2 системы: это СФО и СКО.

Начало в развитии данных систем, было положено в рамках реформы сектора финансовых услуг (Financial Services Reform¹⁵⁴) Закона 2001 года, который установил, что все финансовые организации, имеющие лицензии на оказание финансовых услуг, должны быть участниками систем ADR, одобренных Комиссией по ценным бумагам и инвестициям Австралии (Australian Security and Investment Commission).

Указанная Комиссия утвердила руководящие принципы таких систем для гармонизации минимальных стандартов по внесудебному разрешению споров.

Система СФО была учреждена 1 июля 2008 года. На сегодняшний день она объединяет следующие механизмы внесудебного разрешения споров (ADR):

- Омбудсмен по банковским и финансовым услугам;
- Службы по разрешению жалоб в финансовой сфере;
- Служба страхового омбудсмена;
- Центр по разрешению споров кредитных союзов;
- Организация по разрешению споров страховых брокеров.

Система СКО была основана на добровольной основе Австралийской ассоциацией ипотеки и финансирования (Mortgage & Finance Association of

¹⁵⁴ Financial services reform act 2001: Impact systemic risk in Australia// <http://www.icmacentre.ac.uk/pdf/discussion/DP2005-12.pdf>.

Australia) 1 июля 2003 года¹⁵⁵. В последствие, к системе присоединилась часть членов упраздненной системы рассмотрения споров финансовых кооперативов.

Как и в Ирландии, в Австралии отсутствует специальный закон, регулирующий деятельность финансового омбудсмана. В своей деятельности СФО и СКО руководствуются специальным законодательством о кредитовании, инвестировании и страховании в зависимости от предмета спора. В рамках комиссии ASIC (Australian Security and Investment Commission) существуют специальные принципы, посвященные минимальным стандартам внесудебного разбирательства спора (ADR). Наряду с этим СФО и СКО имеют собственный устав, а также разрабатывает специальные правила для участников финансового рынка.

Система финансирования СФО и СКО, аналогична системы финансирования Службы финансового омбудсмана Великобритании. Финансирование осуществляется за счет финансовых организаций, которые присоединились к системе. Однако в отличие от английской системы взносов, размер ежегодного взноса в Австралии определяется в зависимости от характера и размера осуществляемой деятельности, общего числа клиентов, общего числа сотрудников и величины активов компании. Примерный размер взносов для СФО, варьируется от \$275 (около 16,225 рублей) до \$11,000 (около 649,000 рублей), для СКО от \$165 (около 9,735 рублей) до \$850 (около 50,150 рублей).

Основным преимуществом для государства при двух уровневой системы служб финансового омбудсмана, является установление стандартов осуществления деятельности, порядок одобрения систем при гибком саморегулировании всей системы, так же повышение конкуренции на финансовом рынке и снижение нагрузки на судебную систему.

¹⁵⁵ A report to ASIC on the finance and mortgage broker industry By the Consumer Credit Legal Centre (NSW) Inc. March 2003.
http://financialrights.org.au/wpcontent/uploads/2014/03/finance_mortgagebrokers_report.pdf.

Среди недостатков Австралийской модели, следует выделить, нечеткое разграничение компетенции между двумя службами, поскольку в некоторых случаях компании становятся участниками сразу обеих систем.

Любая информация, которая будет предоставляется заявителем в Службу финансового уполномоченного, может быть передана компании-ответчику. Информация, которую заявитель обозначает в качестве конфиденциальной или имеющей особое значение, не может быть передана компании-ответчику без согласия заявителя. В случае если указанные ограничения в отношении информации не позволяют рассматривать жалобу, Служба должна связываться с заявителем на предмет продолжения рассмотрения жалобы и снятия ряда ограничений. Раскрытие некоторых видов информации, относящихся к личной информации (религия, пол, политическая позиция, состояние здоровье и др.), которая предоставляется в исключительных случаях, не должна допускаться. Кроме того, следует применять определенные ограничения в отношении предоставления сторонами информации, касающейся третьих лиц. В случае если такая информация будет ими получена, но разрешение спора возможно без учета этой информации или если использование такой информации может повлечь за собой нарушение требований законодательства, Служба обязана вернуть или же уничтожить такую информацию.

Срок хранения информации должен составлять от 5 до 7 лет. В течение этого времени заявитель вправе обратиться с запросом о получении информации, полученной в рамках рассмотрения спора. Такая информация должна касаться обращающегося с запросом лица. Раскрытие такой информации третьим лицам возможно только при наличии соответствующих норм закона.

Для наглядности в таблице №1 представлен сравнительный анализ деятельности лучших мировых практик института финансового омбудсмена:

	Армения	Германия	Великобритания	Канада
Форма собственности:	Частная	Частная	Публичная	Частная
Способ финансирования:	За счет Центрального банка и финансовых организаций	За счет частных банков (Союз немецких банков)	За счет частных организаций	За счет организаций, входящих в службу омбудсмена
Форма деятельности:	Централизованная	Централизованная	Централизованная	Централизованная
Полномочия:	Разрешение споров между потребителями и кредитными, страховыми, инвестиционными организациями, страховыми брокерами, ломбардами, системами денежных переводов	Разрешение споров между потребителями и частными банками	Разрешение споров между потребителями и провайдерами финансовых услуг	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 (если клиент в течение 30 рабочих дней соглашается с решением)	Обязательно только для банков (если сумма иска не более 5000 Евро)	Обязательно для обеих сторон	Носит рекомендательный характер для сторон спора
Сроки рассмотрения	6 месяцев	3-5 месяцев	6-9 месяцев	6 месяцев

жалобы:				
Стоимость услуг для потребителей:	Бесплатно	Бесплатно	Бесплатно	Бесплатно
Количество разрешенных дел в год:	1198 за 2016 г.	4007 за 2013 г.	177 544 за 2013 г.	2072 за 2013 г.
Максимальная сумма требования:	10 млн. драмов (~1 млн. рублей) (для принятия требования к рассмотрению)	5000 Евро	100.000 фунтов стерлингов	350.000 долларов США (для принятия требования к рассмотрению)

Таблица №1.

В законодательствах других стран, где существует институт финансового омбудсмана, использован опыт правового регулирования деятельности омбудсменов из указанных выше. Так в Ирландии и Австралии преимущественно используется британская модель службы финансового омбудсмана, а в Италии был учтен опыт Канады.

Примечательно, что Италия(ABF) является единственной страной, где услуги предоставляемые службой финансового омбудсмана являются платными¹⁵⁶.

Международное взаимодействие институтов финансовых омбудсменов, осуществляется на базе наиболее востребованных организаций по взаимодействию между ними: это организация FIN NET и International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO Network). Членами FIN NET, являются большинство стран ЕС, а организация INFO Network на ряду с европейскими институтами, взаимодействует с остальными мировыми службами, среди них: (Австралия, Армения, Канада и другие).

¹⁵⁶ Compensi dei membri dei college // Banca d'Italia
<http://www.arbitrobancariofinanziario.it/documenti/compensiMembriCollegi/Compensi.pdf>

Имея разную правовую природу, все рассмотренные выше институты финансового омбудсмана, преследуют одну и ту же цель, а именно защиту прав потребителей услуг финансовых организаций. Все это свидетельствует о функциональном потенциале института финансового уполномоченного и его ориентации на разрешения споров, в рамках финансового сектора страны.

Несмотря на определенные трудности, альтернативные методы урегулирования споров в последние годы все же получили широкое признание как среди широкой общественности, так и среди юристов США, Европы, Великобритании, Ирландии, Австралии и начинают проникать в правоприменительную практику стран Евразийского пространства.

Деятельность финансовых омбудсменов повышает международную репутацию стран и конкурентоспособность их финансовых организаций на национальных и международных рынках. По мнению Организации экономического сотрудничества и развития, (ОЭСР) и организации G20, защита прав потребителей — это часть финансовой стабильности государства.

Допустимо согласиться с указанной точкой зрения. Поэтому рассмотренные выше правовые модели финансового омбудсмана представляют интерес потому, что наиболее удачные решения, применяемые в праве зарубежных стран, могут быть использованы для разработки, совершенствования и внедрения российской модели финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы).

На основании изложенного, допустимо сделать следующие выводы:

1. Проанализировав зарубежное законодательство, Рекомендацию Европейской комиссии от 30 марта 1998 года № 98/257/ЕС о принципах, применяемых в деятельности органов по разрешению споров с участием потребителей,¹⁵⁷ международную практику деятельности финансовых омбудсменов в ряде иностранных государств, представляется возможным

¹⁵⁷ COMMISSION RECOMMENDATION of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes (Text with EEA relevance) (1998/257/EC) <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:31998H0257>

дополнить перечень принципов деятельности финансового омбудсмена, имеющийся в Проекте федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

К числу указанных дополнительных принципов могут быть отнесены:

- **принцип транспарентности**, который означает, что любое лицо имеет право запросить информацию у службы финансового омбудсмена:

о любом виде спора, находящийся в производстве службы арбитра финансовой системы (финансового уполномоченного);

о правилах и процедурах, которые применяются службой финансового омбудсмена, а также

о порядке принятия решений; публикации ежегодных отчетов арбитра финансовой системы.

Руководствуясь рассматриваемым принципом, предлагается создание базы данных дел по всем видам споров, которые были рассмотрены арбитром финансовой системы. База дел должна быть доступной для любого гражданина-потребителя финансовых услуг.

- **принцип бесплатности**, который означает отсутствие у потребителей финансовых услуг обязанности вносить сборы за рассмотрение споров арбитром финансовой системы (финансовым уполномоченным);

- **принцип эффективности**, который означает необходимость создания системы правовых средств, обеспечивающих доступность для потребителей указанного способа рассмотрения споров с финансовыми организациями, а также повышенную исполнимость принятых решений финансовыми организациями;

Внедрение указанных принципов рассмотрения споров финансовым уполномоченным в России, позволит данному институту выполнять более активную роль в защите прав граждан-потребителей, наряду с судами общей юрисдикции.

2. В настоящее время в мировой практике существуют две основные модели финансового уполномоченного (омбудсмана) – немецкая и британская. Отличительными чертами немецкой модели является финансируемость за счет организаций, обязательность решений омбудсмана в случае превышения суммы жалобы определенного стоимостного «порога» и возможностью подать жалоба омбудсмену обладает только потребитель. Отличительными чертами британской системы является финансируемость за счет государства и право на подачу жалобы, которым обладает как потребитель, так и организации. Диссертант пришел к выводу, что российская модель института финансового омбудсмана имеет смешанный характер.

3. На основе сравнительно-правового анализа и ввиду того, что международное взаимодействие институтов финансовых омбудсменов, осуществляется на базе наиболее востребованных организаций по взаимодействию между ними: это организация FIN NET и International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO Network). Членами FIN NET, являются большинство стран ЕС, а организация INFO Network на ряду с европейскими институтами, взаимодействует с остальными мировыми службами, среди них: (Австралия, Армения, Канада и другие). Предлагается создание Совета финансовых омбудсменов среди стран евразийского экономического пространства, в целях систематизации и обобщения практики и выработке рекомендаций по совершенствованию законодательства. - изложен в третьей главе (по крайней мере в той версии, которая есть у меня, скорее всего, она не последняя),

4. Представляется возможным сформулировать несколько базовых правил, использование которых необходимо для успешного распространения института финансового уполномоченного на территории Российской Федерации:

- 1) с целью более эффективного внедрения финансового уполномоченного, следует обеспечить равный доступ к службе, как физическим лицам, так и малым предприятиям;
- 2) финансовый уполномоченный, кроме выполнения своих прямых полномочий, должен осуществлять бесплатное консультирование потребителей по вопросам защиты их прав;
- 3) для лицензируемых видов деятельности необходимо законодательно установить публичную обязанность уплачивать лицензионный сбор;
- 4) проведение программ по повышению уровня финансовой грамотности населения, с целью признания и появления доверия к институту финансового уполномоченного со стороны потребителей финансовых услуг;
- 5) базовым принципом организации деятельности службы финансового уполномоченного в России, должна стать обязательность участия финансовых организаций в процедуре рассмотрения споров уполномоченным;
- 6) компетенция финансового уполномоченного должна распространяться на все финансовые организации (страховые компании и т.д.);
- 7) в будущем, в рамках альтернативы, возможно введения требования об обязательном лицензировании всех видов финансовых услуг с закреплением обязанности участия в системе рассмотрения споров службой финансового уполномоченного;
- 8) назначение финансового уполномоченного, должны проходить при минимальном участии представителей финансовой индустрии страны;
- 9) услуги, предоставляемые службой уполномоченного, должны быть абсолютно бесплатными для потребителей финансовых услуг;
- 10) с целью совершенствования финансового сектора страны, в дальнейшем видим возможным установить на законодательном уровне обязанность потребителей до направления жалобы в службу уполномоченного

обращаться за удовлетворением своих требований, непосредственно к финансовой организации;

11) порядок рассмотрения обращения внутри финансовых организаций, должен быть установлен законом, для обеспечения единообразного подхода к процедуре и срокам рассмотрения жалобы;

12) решения финансового уполномоченного, должны быть обязательными для финансовых организаций;

13) с целью исполнения решений финансового уполномоченного, потребитель вправе обратиться в суд с заявлением о выдаче исполнительного листа;

14) служба финансового уполномоченного, должна быть учреждена в виде некоммерческой организации;

15) как показывает зарубежная практика, создание института финансового уполномоченного на базе государственного органа не является лучшей моделью;

создание и распространение территориальных офисов на территории субъектов Российской Федерации.

Заключение

Проведенное сравнительно-правовое диссертационное исследование института финансового уполномоченного Российской Федерации и его зарубежных моделей позволили прийти к следующим выводам.

Опыт зарубежных стран является важнейшим компонентом совершенствования модели института финансового уполномоченного. Соотношение национального и зарубежного законодательства позволяет нам посмотреть функционирование и эффективность различных моделей, в работе с потребителями финансовых услуг и взаимодействия с финансовыми организациями. Каждое государство сформулировало свой комплекс мер по совершенствованию и адаптации финансового омбудсмена на своем финансовом рынке, с учетом своих национальных интересов, предложив свои методы работы с участниками банковского сектора и их клиентами. Следует отметить, что зарубежные модели института финансового уполномоченного **разнообразны и интересны, а отдельные, наиболее удачные модели, достойны пристального изучения, и внедрения наиболее практичных норм, в рамках отечественного права, а именно в рамках законопроекта N 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций».** Международная практика по защите прав потребителей финансовых услуг доказывает, что такие институты, как финансовый уполномоченный или омбудсмен, играют большую роль не только для потребителей финансовых услуг, но и имеют огромное значение для участников всей финансовой системы страны. Внедрение данного института, позволит обеспечить защиту прав и интересов потребителей в финансовой сфере, а так же даст возможность для быстрого, эффективного и бесплатного разрешения требований потребителей финансовых услуг и в конце концов укрепит общественное доверие и расширит финансовое посредничество между потребителями и кредитными организациями. Проект федерального закона N 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг

финансовых организаций» предоставит возможность физическим лицам защитить свои права в упрощенном порядке, а так же значительно ускорит досудебное разрешение споров между потребителями и финансовыми организациями. Внедрение Службы финансового уполномоченного, позволит повысить уровень финансовой безопасности населения и возможно снизит социальное напряжение в случае массового обращения в суд по возврату долгов. В качестве потребителей финансовых услуг выступают только физическое лицо, т. е. финансовый уполномоченный является органом рассмотрения споров, возникающих между финансовой организацией и физическим лицом. Причем рассмотрение инициирует только физическое лицо.

В отличие от других способов альтернативного разрешения споров, институт финансового уполномоченного предоставляет потребителям возможность, не просто прийти к мировому соглашению с компанией, которая нарушила права потребителя, а даёт возможность обратиться в службу уполномоченного и отстоять свои нарушенные права.

Внедряя институт финансового уполномоченного, и закрепляя его на законодательном уровне в Российской Федерации, в первую очередь, нужно дать в законе корректное определение этого термина. Это необходимо для того, чтобы каждому было понятно кто такой финансовый уполномоченный, и что он из себя представляет.

Учитывая воздействующее влияние финансовых отношений на экономическое состояние страны, особенности финансового рынка и сложность финансовых отношений, споры, возникающие в данной сфере, требуют узкоспециализированных знаний. В связи с этим, в дальнейшем представляем возможным внедрение специализированных финансовых уполномоченных (омбудсменов), которые будут обладать специальными навыками и опытом работы в конкретной сфере финансового сектора страны.

В частности служба уполномоченного должна состоять из:

- финансового уполномоченного, специализирующегося в страховой деятельности;
- финансового уполномоченного, специализирующегося в банковской деятельности.

Все жалобы, поступающие от потребителей финансовых и иных услуг, будут распределяться в зависимости от того в какой сфере возникли спорные правоотношения. Такого рода распределение полномочий обусловлено особенностями данных сфер и необходимостью квалифицированных знаний и опыта работы в них. Все это обеспечит эффективное разрешение споров в финансовых правоотношениях, имеющих сложную природу.

На базе этого, в будущем представляется возможным создание специализированной школы финансового уполномоченного, в рамках программы развития всего банковского сектора России. Создание специализированной школы уполномоченного финансовой системы применительно к Российской Федерации, является вполне оправданным и необходимым шагом, на пути развития и совершенствования банковской системы РФ. Это школа обеспечит непрерывную подготовку высококвалифицированных кадров не только для исполнения функций специализированных омбудсменов, но и для всех сотрудников его штата. Для того чтобы наиболее эффективно апробировать возможные методы обучения, предлагается запустить пробный проект в одном из субъектов Российской Федерации. После выявления результатов действия данного проекта и, в случае, если они будут положительными и эффективными, то в дальнейшем станет возможным реализация данного механизма в остальных субъектах Российской Федерации. Подобный проект, позволил бы усовершенствовать не только банковский и страховой сектор, но снабжать специализированными кадрами весь финансовый рынок страны.

В Российской Федерации институт финансового уполномоченного создается с нуля, поэтому создание единой службы с единым

централизованным аппаратом, которая охватила бы максимально широко весь финансовый сектор, является экономически более целесообразным, чем создание в каждой отрасли отдельной службы омбудсмена со своим аппаратом.

Выделение, тем более закрепление правомочия по рассмотрению и разрешению споров, возникающих в каждой из них по отдельности, является вполне оправданным, поскольку страховая и банковская деятельность два масштабных и весьма значимых секторов в структуре финансового рынка.

Проведенное исследование позволило выделить основные изменения при создании института финансового уполномоченного в России:

- обеспечит сторонам возможность справедливого, быстрого и эффективного разрешения и урегулирования споров внесудебным порядком;
- защита прав и интересов потребителей в финансовой сфере
- предоставит возможность бесплатного доступа к урегулированию споров;
- обеспечит возможность экономии времени для потребителей финансовых услуг;
- разрешит проблемы чрезмерной загруженности судов;
- позволит разрешить споры на профессиональном уровне;
- предоставит возможность публичного доступа к услугам финансового уполномоченного;
- увеличит процент доверия клиента к банку;
- укрепление общественного доверия, расширение финансового посредничества;
- повысит уровень финансовой грамотности населения;
- предоставит консультации клиентам финансовым арбитром по финансовым вопросам в случае отсутствия конкретного спора.

В ходе анализа правового положения института финансового уполномоченного в ряде зарубежных стран, мы пришли к выводу, что с

течением времени начинается процесс трансформации частной модели в публичную.

Серьезный рост просроченной задолженности и все возрастающий поток жалоб граждан, на финансовые организации, является отличной почвой, для реализации данного проекта в России. На сегодняшний день граждане – потребители ожидают системного решения (для всего спектра) проблем на финансовом рынке.

В конце ноября 2016 года, Президент России Владимир Владимирович Путин, поддержал инициативу создания института финансового уполномоченного. Он отметил, что в современных условиях взаимоотношения между кредиторами и банком, финансовым учреждением, нужно, конечно, самым внимательным образом регулировать и отслеживать в деталях. По словам Президента, возникает ряд вопросов о регулировании отношений между вкладчиками и финансовыми организациями. Президент считает, что Закон о финансовом уполномоченном поможет создать еще один инструмент урегулирования этих отношений в досудебном порядке.

Полагаем что, создание службы финансового уполномоченного положительно скажется не только на финансовом секторе государства, но и на имидже всего государства. Данное нововведение позволит привлекать иностранных инвесторов, тем самым улучшит репутацию Российской Федерации на международном финансовом рынке.

Однако создание и продвижения данного института в России, без законодательного урегулирования, представляется невозможным. Некоторые опасения вызывает нынешний статус законопроекта N 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций», подготовленного Минфином РФ. Так вышеупомянутый законопроект о финансовом уполномоченном лежит в Госдуме с весны 2014 г. – уже три года. После первого чтения работа над ним практически была остановлена. К тому же в плане работы Государственной думы РФ

законопроект в весенней сессии пока вообще не значится, что вызывает ряд опасений по поводу дальнейшей судьбу данного законопроекта.

Подводя итог диссертационного исследования, хочется отметить, что на данном этапе внедрения института финансового уполномоченного, существует огромный круг проблемных вопросов, которые требуют тщательно рассмотрения и решения. А именно: вопросы касательно статуса финансового уполномоченного в РФ; его место в правовой системе государства; взаимодействия службы с другими органами власти; обязательность решений уполномоченного; возможность формирования в будущем организации по разрешению во внесудебном порядке трансграничных споров, в рамках ЕЭАС и еще целый круг нерешенных вопросов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативные правовые акты Российской Федерации

1. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12.12.1993 (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. 03.03.2014 № 9. Ст. 851.
2. Гражданский кодекс РФ (часть вторая) от 26.01.1996. № 14-ФЗ (с изм. и доп.) // СЗ РФ. 1996. № 5. Ст. 410.
3. Гражданский кодекс РФ (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (с изм. и доп.) // СЗ РФ. 1994. № 32. Ст. 3301.
4. Гражданский кодекс РФ (часть третья) от 26.11.2001 г. № 146-ФЗ (с изм. и доп.) // СЗ РФ. 2001. № 49. Ст. 4552.
5. Проект Минфина России и МБРР «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». Доклад «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере» М., 2013. С. 47.
6. Проект Федерального закона N 517191-6 "О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций" // СПС "Консультант Плюс".
7. Указ Президента РФ от 01.09.2009 № 986 «Об уполномоченном при Президенте Российской Федерации по правам ребенка» // Собрание законодательства РФ. 07.09.2009. № 36 Ст. 4312.
8. Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 (ред. от 03.07.2016) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2017) «О банках и банковской деятельности» // Собрание законодательства РФ, 05.02.1996, № 6, ст. 492.
9. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ (ред. от 02.04.2014 « О государственной гражданской службе Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 02.08.2004. – Ст. 3215.

10. Федеральный закон Российской Федерации «Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации» от 24.07.2002 № 95-ФЗ (ред. от 30.12.2012 г.) // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2002. - № 30. - Ст. 3012.

11. Федеральный закон Российской Федерации «Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации» от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ (ред. от 14.06.2012 г.) // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2002. - № 46. - Ст. 4532.

12. Федеральный закон РФ «О несостоятельности (банкротстве) кредитных организаций» от 25 февраля 1990 года № 40-ФЗ // Парламентская газета. – 02.11.2002. - № 209-210.

13. Федеральный закон РФ «О третейских судах Российской Федерации» от 24 июля 2002 года № 102-ФЗ (ред. от 21.11.2011.) // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2002. - № 30. - Ст. 4056

14. Федеральный закон РФ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника» от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ // Собрание законодательств РФ.- 02.08.2010, № 31, ст.4162

15. Федеральный закон РФ «Об обязательном пенсионном страховании в РФ» от 15 декабря 2001 года № 167-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 17.12.2001. - № 51. - Ст. 4832

16. Федеральный закон РФ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» от 25 апреля 2005 года // Собрание законодательства Российской Федерации. – 06.05.2002. - № 18. - Ст. 1712

17. Федеральный закон РФ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте» от 27.07.2010 года № 225-ФЗ // Парламентская газета. - 2010. - № 86.

18. Федеральный закон РФ «Страховании вкладов физических лиц в банках РФ» от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 29.12.2003. - № 52(часть 1). - Ст. 5029

19. Федеральный конституционный закон от 26.02.1997 № 1-ФКЗ (ред. от 12.03.2014) «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 03.03.1997. – № 9. – Ст. 1011.

20. Федеральный конституционный закон от 31.12.1996 № ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации» (ред. от 05.05.2014)// Собрание законодательств РФ. – 1997. - № 1. Ст.1.

Научная и учебная литература

21. Автономов С.С. Права человека, правозащитная и правоохранительная деятельность. М.: Новое литературное обозрение, 2012. С. 448.

22. Алексеев С.С. Государство и право: учебное пособие. М.: Проспект, 2015. – 152 С.

23. Алексеева Д.Г., Пыхтин С.В. Банковское право. 3-е изд., перераб. и доп. М.: ЮРАЙТ, 2013. – 1055 С.

24. Алексеева С.С. Гражданское право. 3-е изд., перераб. и доп. М: 2011. – 536 С.

25. Алексей П.В. Гражданское процессуальное право России. М.:ЮнитиДана, 2007. – 544 С.

26. Альварес М.Г. Эффективные способы сотрудничества между региональным и национальным институтом омбудсмена //Региональный уполномоченный по правам человека: опыт, проблемы, перспективы: Сб. материалов междунар. конф. – Екатеринбург, 1998. С 34-38.

27. Балашов А.Н., Зайцев А.И. Третьейское судопроизводства в Российской Федерации. М: Юстицинформ, 2008. – 224 С.

28. Балашов А.Н., Зайцев А.И. Третейское судопроизводства в Российской Федерации. М: Юстицинформ, 2008. – 224 С.
29. Барулин С.В. Финансы: учебник. - М.: КНОРУС, 2010. – 400 С.
30. Башимов М.С. Институт омбудсмана (Уполномоченного по правам человека). – Астана 203. – 305 С.
31. Бегаева А.А. Деятельность уполномоченного по правам человека в Российской Федерации по восстановлению нарушенных прав граждан // Объединенный научный журнал. – 2004 г. №10. – С. 22-30.
32. Боди, Зви, Мертон, Роберт. Финансы. М.: Издательский дом «Вильямс», 2007. – 347 С.
33. Бороздина Г.В. Психология делового общения // учебное пособие. – М. 2006. – 224 С.
34. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. –СПБ.: ПРАЙС. - ЕВРОЗНАК, 2003. – 320 С.
35. Вострикова Л.Г. Финансовое право. 3-е изд., перераб. и доп. М: Юстицинформ, 2007. – 376 С.
36. Галицкая С.В. Деньги. Кредит. Финансы. Учебник. - М.: Изд-во Эксмо, 2005. – 496 С.
37. Горбунова О.Н., Грачева Е.Ю. Финансовое право. М: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2004. – 536 С.
38. Жуйкова В.М. Судебная реформа: проблемы доступа к правосудию. М. : Статут, 2006. – 283 С.
39. Запольский С.В. Финансовое право. 3-е изд., перераб. и доп. М: ВолтерсКлувер, 2011. – 792 С.
40. Исаенкова О.В. Гражданское процессуальное право России. М.: Норма, 2009. – 448 С.
41. Козлова Е.И., Кутафин О.Е. Конституционное право России: учебник 5-е изд., переаб. и доп. М.: Проспект, 2014. – 592 С.

42. Крохина Ю.А. Финансовое право России. 3-е изд., перераб. и доп. М.: НОРМА, 2008. – 720 С.
43. Курочкин С.А. Третейское разбирательство гражданских дел в Российской Федерации // теория и практика. М: ВолтерсКлувер, 2007. – 253 С.
44. Морозова Л.А. Теория государства и права: учебник для бакалавров. М.: Проспект, 2014. – 464 С.
45. Носыревой Е.И., Фильченко Д.Г. Развитие медиации в России: теория, практика, образование. М: Инфотропик Медиа, 2012. – 320 С.
46. Печникова А.В., Маркова О.М. Стродубцева Е.В. Банковские операции. М: Форум: Инфа-М, 2005. – 368 С.
47. Суханова Е. А. Гражданское право. 3-е изд., перераб. и доп. М: ВолтерсКлувер, 2006. – 720 С.
48. Тарадонов С.В. Страхование право. М: Юристъ, 2007. – 207 С.
49. Треушников М.К. Арбитражный процесс. 3-е изд., испр. и доп. М: Городец, 2007. – 672 С.
50. Химичева Н. И. Финансовое право. 4-е изд., перераб. и доп. М: Норма: ИНФРА-М, 2013. – 752 С.
51. Яркова В.В. Арбитражный процесс. 4-е изд., перераб. и доп. М: Инфо тропик Медиа, 2010. – 880 С.

Научные статьи и исследования

52. Анисимова Л.В. Особенности статуса и перспективы развития института уполномоченных по правам человека в субъектах Российской Федерации // Омбудсмен, 2014, № 2, С. 12.
53. Блиц-интервью, Герда Мюллер: «Омбудсмены производят доверие»// 20.09.2010г.
54. Бойцова В.В. Польский омбудсман: успешны эксперимент// Конституционное и муниципальное право. № 3. 2001. С 45-48.

55. Бычко М.А. Пути совершенствования защиты прав потребителей финансовых услуг // Юридические исследования. – Гражданское право и гражданский процесс. - С.: 2013, № 2. – С. 12-17.

56. Вагизов Р.Г. Понятие омбудсмана (уполномоченного по правам человека) в современной правовой доктрине/Р.Г. Вагизов, // Российская Юстиция. – 2008. – № 11 – С.40-44.

57. Вагизов Р.Г. Становление институтов специализированных уполномоченных по правам человека в Субъектах Российской Федерации/Р.Г. Вагизов, Г.А. Мустафина// Актуальные проблемы экономики и права. – 2008. – № 2 – С.77-87.

58. Васильчикова Д. Павел Медведев: «Система страхования вкладов и институт финансового омбудсмана необходимы для нормального морального климата в обществе» (интервью с П.А. Медведевым - советником Председателя Банка России, доктором экономических наук, профессором, заслуженным экономистом РФ, депутатом Государственной Думы ФС РФ пяти созывов, первым Общественным примирителем на финансовом рынке) // Банковское право. - 2012. - № 3. - С. 21 - 24.

59. Васильчикова Д. Финансовый омбудсмен: зарубежный опыт [Интервью с М.А. Кандыбой, Д.В. Чиркиным] // Банковское право. - 2012. - № 6. - С. 14 - 22.

60. Васильчикова Д., Кандыба М.А., Чиркин Д.В. Финансовый омбудсмен: зарубежный опыт // Банковское право. 2012. № 6. С. 16.

61. Виноградов С.В., Евстратенко Н.Н., Зайцев А.В. Интересная книга о защите прав потребителей финансовых услуг // Банковское право. - 2010. - № 4. - С. 45 - 48.

62. Внедрение медиации в России. Шамликашвили Ц. А. // Вестник федерального университета медиации // 2017. № 1. С. 10 – 51.

63. Гаммелтофт-Хансен Х. Институт Омбудсмана Дании / Х. Гаммелтофт-Хансен// Омбудсмены мира: сб. ст. Ташкент, 2006. С. 106-114.

64. Гузнов А.Г. Банк России как орган по защите прав потребителей финансовых услуг // Банковское право. - 2014. - № 1. - С. 5 - 14.

65. Даниленко С.А., Комиссарова М.В. Банковское потребительское кредитование: учебно-практическое пособие. М.: Юстицинформ, 2011. - 384 с. Договор №FEFLP/FGI-1-2-20 Первый промежуточный отчет «Финграмота СКФО» 6

66. Доклад о деятельности Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Рязанской области в 2015 году. URL: <http://www.ryazangov.ru/rznombudsmanbiz/report2015.pdf> (дата обращения: 14.02.2016). 18 См.: Собр. законодательства Рос. Федерации. 2007. № 49, ст. 6076; 2015. № 29, ч. I, ст. 4389.

67. Доклад о деятельности Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Новосибирской области в 2014 году. URL: http://www.ombudsmanbiz.nso.ru/sites/ombudsmanbiz.nso.ru/wodby_files/files/wiki/2015/04/doklad_upolnomochennogo_po_zashchite_prav_predprinimateley.docx (дата обращения: 14.02.2016).

68. Доклад Роспотребнадзора «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2014 году» / Министерство финансов Российской Федерации – С. 270. // http://www.minfin.ru/common/upload/library/2015/07/main/Doklad_2014.pdf.

69. Доспаев М.А. Международный опыт развития института омбудсмена // Вестник КРСУ. 2008. Том 8. – № 2.

70. Емелин А. В. Создание института Общественного примирителя (Финансового омбудсмена) на финансовом рынке России // Деньги и кредит. - 2011. - № 1.

71. Еременко А.С. К вопросу об учреждении института отраслевых (специализированных) уполномоченных по правам человека // Известия Рос. гос. педагог. Ун-та им. А.И. Герцена. 2008. Вып. 74-1.

72. Жуковска Х. Роль банковского омбудсмана в защите интересов клиентов в Польше // Банки: мировой опыт. - 2004. - № 4. С. 25-29.
73. Захарова Л.И. Международные стандарты в области прав человека и институт омбудсмана. М.: Гуманитарный центр «Монолит», 2002.С. 242.
74. Защита прав потребителей финансовых услуг / М.Д. Ефремова, В.С. Петрищев, С.А. Румянцев и др.; отв. ред. Ю.Б. Фогельсон. М.: Норма, Инфра-М, 2010. - 368 с.
75. Иванов О.М. Заключение на проект федерального закона "О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" // Банковское право. - М.: Юрист, 2013, № 1. - С. 18-25.
76. Иванов О.М. Заключение на проект Федерального закона «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» // Банковское право. - 2013. - № 1. - С. 18 - 25.
77. Иванов О.М. Правовая природа и обязательность решений финансового омбудсмана // Арбитражный и гражданский процесс. - 2013. - № 1. - С. 2 - 8.
78. Имаева Г.Р. Защита прав потребителей финансовых услуг: социологический аспект // Банковское право. - 2012. - № 6. - С. 37 - 42. 11. Оводов А.А. Интервью с общественным примирителем на финансовом рынке (финансовым омбудсменом), депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации П.А. Медведевым // Юрист. - 2011. - № 3. - С. 3 - 6. 12. Сергеев В.В. О заседании Комиссии по законодательству в сфере деятельности кредитных организаций и финансовых рынков Ассоциации юристов России // Банковское право. - 2010. - N 4. - С. 36 - 45.
79. Колесников Ю.А., Бочарова Н.А. Особенности правового положения Финансового Омбудсмана в России и зарубежных странах: теоретико-методологический аспект // Историческая и социально-образовательная мысль. 2015;7(6/2):210-213.

80. Комарова В.В. Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации // Государство и право, 1999, №9

81. Крючкова Е.А. Конституционно-правовой статус совещательных и консультативных органов при Президенте РФ // Политико-правовые проблемы взаимодействия власти и бизнеса в условиях кризиса: материалы международной научно-практической конференции, посвященной 15-летию Саратовской областной Думы и 100-летию Саратовского государственного университета. Саратов: Изд-во Саратовского ун-та, 2009. С. 114–116.

82. Лохманов Д.В. Введение института финансового уполномоченного в Российской Федерации: вопросы теории и практики // Банковское право. - М.: Юрист, 2015, № 2. - С. 45-50.

83. Лохманов Д.В. Досудебное урегулирование споров в банковской сфере: развитие института финансового уполномоченного // Вестник Университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА). - М.: ИЦ Ун-та им. О.Е. Кутафина (МГЮА), 2015, № 8. - С. 256-262

84. Лохманов Д.В. О введении института финансового уполномоченного в Российской Федерации // Государственный суверенитет и верховенство права: международное и национальное измерения. VIII Международная научно-практическая конференция (Кутафинские чтения). Секция адм. права: сб. докладов. - М.: ИЦ Ун-та им. О.Е. Кутафина (МГЮА), 2015. - С. 101-104.

85. Лукин В.П. Роль и значение института омбудсмана в деле защиты прав человека (на примере Российской Федерации) // История государства и права, 2009, N 22, С. 2 - 5.

86. Медведев П.А. Финансовый омбудсмен: откуда к нам пришел и какие у него шансы на российской почве // Деньги и кредит. 2012. № 11. С. 70–71.

87. Медведев П.А. Финансовый омбудсмен: откуда к нам пришел и какие у него шансы на российской почве // Деньги и кредит. 2012. № 11. С. 70–71.

88. Медведев П.А. Финансовый омбудсмен: откуда к нам пришел и какие у него шансы на российской почве // Деньги и кредит. 2012. № 11. С. 70–71.

89. Микова Е.Б. Уполномоченный по финансовым вопросам: российский и зарубежный опыт // Государство и гражданское общество: механизмы взаимодействия: материалы межвузовской научно-практической конференции, Иркутск, 5-6 апреля 2012. - Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2012. - С. 190-193.

90. Микова Е.Б. Финансовый уполномоченный и медиация как новые институты защиты конституционных прав граждан Российской Федерации // Известия Иркутской государственной экономической академии (Байкальский государственный университет экономики и права). - 2012. - № 4 (84). - С. 145-148.

91. Модестов В. А., Модестова А. В. Понятие и сущность медиации в современной России// Молодежь и наука: сборник материалов VI Всероссийской научно-технической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых. – Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2011г.

92. Мурашин Г.А., Шемщученко Ю.С. Институт омбудсмена в современном буржуазном государстве // Сов. государство и право. – 1971. – №1.

93. Мытарева.А.В//Какие существуют консультанты по вопросам управления личными финансами//Москва. 2012г.

94. Негосударственная некоммерческая организация, выражающая интересы российского банковского сообщества. Ассоциированный член Европейской банковской федерации и Международной банковской федерации.

Учредительные документы АРБ доступны на ее официальном сайте. URL: <http://arb.ru/arb/about/constituent-documents> (дата обращения: 21.01.2016).

95. Омбудсмены мира: сб. ст. – Ташкент, 2006. – 382с.

96. Семенова А.Ю. Уполномоченный по правам человека в механизме обеспечения прав и свобод человека и гражданина в Российской Федерации: Автореф. дис. ... к.ю.н. Тюмень, 2014, С. 29.

97. Соколов А.Н. Институт омбудсмана в современном мире : моногра. / А.И. Соколов, К.Б. Трумпель, Е.С. Смирнова. – Калининград : КЮИ МВД России, 2001. – 152 с.

98. Соколов А.Н. Парламентский омбудсмен: генезис, функционирование, тенденции развития / А.Н. Соколов, К.Б. Трумпель. – Калининград : Балтийский институт экономики и финансов, 2000. – 94 с.\

99. Степанян М.Л. Общая характеристика и порядок деятельности института финансового уполномоченного в зарубежных правовых системах и перспективы его использования в РФ // Евразийский юридический журнал. – 2017. - № 3 (106). – С. 41-45.

100. Степанян М.Л. Сравнительно-правовой анализ правового регулирования Финансового уполномоченного в Российской Федерации и Республике Армения // Евразийский юридический журнал. – 2017. - № 1 (104). – С. 65-70.

101. Степанян М.Л. Проблемы правового регулирования деятельности финансового уполномоченного в России // Евразийский юридический журнал. – 2016. - № 10 (101). – С. 195-198.

102. Стоянова А.В. Институт финансового омбудсмана в России // Судебная и внесудебная защита прав субъектов экономической деятельности в Российской Федерации в условиях международной интеграции: сборник статей. - М.: Финансовый университет, 2014. - С. 77-80.

103. Сунгуров А.Ю. Институт Омбудсмана: эволюция традиций и современная практика (опыт сравнительного анализа). СПб.: Норма, 2005. – 384 С.

104. Тимофеев М.Т. Институт омбудсмана в Великобритании и Ирландии: контроль, основанный на сотрудничестве / М.Т. Тимофеев. – М.: Новая юстиция, 2006. – 208с.

105. Троекуров, П. С. Становление института финансового уполномоченного в Российской: финансово-правовой аспект // Вестник Саратовской государственной юридической академии. - 2016. - № 3. - С. 250-260.

106. Тхаркахо М.М. Особенности формирования института омбудсмана в зарубежных странах // Вестник Адыгейск. гос. ун-та. Серия 1: философия, история, социология, юриспруденция, политология. – 2008. – № 8. – С. 210 – 213.

107. Участие власти в защите прав человека: комиссии и уполномоченные / под ред. А.Ю. Сунгурова. – СПб. : Норма, 2001. – 232 с.

108. Финансовая Энциклопедия. – М., ЭКСМО, 2010.

109. Хаманева Н.Ю. Правовой институт уполномоченного по правам человека // Гражданин и право, 2000, N 6, С. 35.

110. Хиль-Роблес А. Парламентский контроль за администрацией (институт омбудсмана) А. Хиль-Роблес. – М. : Московская школа политических исследований, 2004. – 360 с.

111. Шабанова И.И. Financial Ombudsman Service as a scheme to defend rights and legitimate interests of financial services customers. Experience of the United Kingdom and the Russian Federation // Lex Russica 2012. Научные труды МГЮА. Специальный выпуск.

112. Эмих В.В. Омбудсмены, содействующие защите прав предпринимателей: мировой опыт и перспективы развития // Научный

ежегодник Института философии и права Уральского отделения Российской академии наук. 2013. Т. 13. Выпуск. 3.

113. Юдинцева Л.А. Финансовый омбудсмен как инструмент повышения качества Банковского обслуживания// Актуальные вопросы экономических наук. И. - Общество с ограниченной ответственностью "Центр развития научного сотрудничества" (Новосибирск). 2012. – 172 С.

Авторефераты диссертаций и диссертационные исследования

114. Аникитин А.А. Административно-правовой статус должностных лиц: дис. ... канд. юрид. наук. – М. 2009. 197 С.

115. Бегаева А.А. Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации: Дис. ... канд. юрид. Наук /А.А. Бегаева. – Москва, 2004. – 226 С.

116. Бойцова В.В. Правовой институт омбудсмана в системе взаимодействия государства и гражданского общества: Автореф. дисс. ... д-ра. юрид. наук. – М., 1995. – 40 С.

117. Брыжинский А.А. Альтернативное разрешение правовых споров и конфликтов в России Дис. канд. юрид. наук / А.А. Брыжинский. – Саранск, 2005. – 234 С.

118. Гаджиев Г.А. Основные экономические права: Основные экономические права: Дис. ... д-ра. юрид. наук. – М., 2005. -195 С.

119. Добролюбова Е.А. Медиация в системе способов защиты прав предпринимателей: Дис. ... канд. юрид. Наук /Е.А. Добролюбова. – Москва, 2012. – 219 С.

120. Заворотнюк Н.Ю. Институт Омбудсмана в системе гарантий защиты прав граждан (теоретико-правовое исследование): Дис. ... канд. юрид. Наук Н.Ю. Заворотнюк. – Москва, 2006. – 200 С.

121. Засыпалова В.И. Институт Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации и в субъектах Российской Федерации: Дис. ... канд. юрид. наук. – М., 2005. – 203 С.

122. Захарова Л.И. Международные стандарты в области прав человека и роль омбудсмана в их обеспечении: Дис. ... канд. юрид. наук. – М., 2002. – 258 С.

123. Лазарь Л.К. роль и функции омбудсменов (комиссаров) в международной защите прав человека: Автореф. дисс. ... канд. юрид. наук. – М., 2004. – 25 С.

124. Майоров А.Г. Формирование правового института омбудсмана (Уполномоченного по правам человека) в России и за рубежом: Дис. ... канд. юрид. наук. – М., 2002. – 259 С.

125. Мешкова А.В. Политическое взаимодействие уполномоченного по правам человека в Российской Федерации с федеральными институтами государственной власти: политологический анализ: Дис. ... канд. юрид. Наук /А.В. Мешкова. – Москва, 2014. – 174 С.

126. Новикова А.Е. Институт уполномоченного по правам человека в Российской Федерации: историко-правовой и теоретико-правовой аспект: Автореф. Дисс. ... канд. юрид. наук / А.Е. Новикова. – Санкт-Петербург, 2007. – 200 С.

127. Плотникова А.Э. Структурно-организационные и функциональные особенности уполномоченного по правам человека в Российской Федерации: Дисс. ... канд. юрид. наук / А.Э. Плотникова. – Челябинск, 2013. – 237 С.

128. Семенова А.Ю. Уполномоченный по правам человека в механизме обеспечения прав и свобод человека и гражданина в Российской Федерации: Дис. ... канд. юрид. наук / А.Ю. Семенова. – Тюмень, 2006. – 246 С.

129. Сунгуров А.Ю. Институт Омбудсмана: эволюция традиций и современная практика: Дисс. ... канд. юрид. наук / А.Ю. Сунгуров. – Москва, 2007. – 250 С.

130. Феоктистов Д.Е. Конституционно-правовой статус уполномоченного по правам человека в Российской Федерации: сравнительно-

правовое исследование: Дис. ... канд. юрид. наук / Д.Е Феоктистов. – Саратов, 2014. 224 С.

131. Феоктистов Д.Е. Конституционно-правовой статус уполномоченного по правам человека в Российской Федерации: Автореф. дисс. ... канд. юрид. наук. – Саратов, 2013. 24 С.

132. Шамрин М.Ю. Административно-правовой статус Уполномоченного по правам ребенка: Дис. ... канд. юрид. Наук /М.Ю. Шамрин. – Москва, 2014. – 345 С.

133. Эмих В.В. Компетенция уполномоченных по правам человека в Российской Федерации: конституционно-правовое исследование: Дис. ... канд. юрид. Наук /В.В. Эмих. – Екатеринбург, 2008. – 220 С.

Международные и зарубежные документы

134. Внутренний протокол Банковского Омбудсмана Республики Казахстан./20.09.2011 г.

135. Всеобщая декларация прав человека (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10.12.1948) // Российская газета. – 1995. № 67.

136. Гражданский кодекс провинции Квебек (Канада) (Civil Code of Quebec) // URL: <http://ccq.lexum.com/>

137. Гражданское уложение Германии : ввод. закон к Гражданскому Уложению : пер. с нем. – 3-е изд. – М.: Волтерс Клувер, 2008. – 896 С.

138. Гражданско-процессуальный кодекс Франции (Code de procédure civile de France) (01.01.1976). Режим доступа: <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006070716>

139. Европейская конвенция о защите прав человека и основных свобод от 4 ноября 1950 года Рим.

140. Закон РА «О банках и банковской деятельности» // URL: <http://www.concourt.am>.

141. Закон РА «О лицензировании»// URL: <http://www.concourt.am>.

142. Закон РА «О потребительском кредитовании» // URL: <http://www.concourt.am>.
143. Закон РА «О привлечении банковских депозитов» // URL: <http://www.concourt.am>.
144. Закон РА «О примирителе финансовой системы» // URL: <http://www.concourt.am>.
145. Закон РА «О рынке ценных бумаг» // URL: <http://www.concourt.am>.
146. Закон РА «О Центральном Банке Республики Армения» // URL: <http://www.concourt.am>.
147. Закон РА «Об арбитраже финансовой системы» от 17. 06. 2008. г. № 123 // Ведомости Республики Армения. 2008. № 32. Ст. 22.
148. Конвенция о защите прав человека и основных свобод // Собрание законодательства Российской Федерации. 2001. №2. Ст.163.
149. Конституция Республики Армения от 05.07.1995 г. (в редакции от 27.11.2005.). // URL: <http://www.concourt.am>.
150. Международный пакт от 16.12.1966 «Об экономических, социальных и культурных правах»// бюллетень Верховного суда РФ. – 1994. - № 12.
151. Положение о Страховом омбудсмене Республики Казахстан и Совете представителей/17.08.2010г №8.
152. Программа по повышению уровня финансового образования и информированности потребителей // Примиритель финансовой системы Армении
153. Хартия Европейского Союза об основных правах от 07.12.2000 г. // URL: <http://eulaw.ru/treaties/charter/>

Литература на иностранных языках

154. A report to ASIC on the finance and mortgage broker industry By the Consumer Credit Legal Centre (NSW) Inc. March 2003. – 142 P.

http://financialrights.org.au/wpcontent/uploads/2014/03/finance_mortgagebrokers_report.pdf.

155. Alternative dispute resolution in the financial sector Memorandum from the Financial Ombudsman Service by the Financial Ombudsman Service, October 2011. – 76 P.

<http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20140122145147/http://www.levesoninquiry.org.uk/wp-content/uploads/2011/11/Alternative-Dispute-Resolution-in-the-Financial-Sector.pdf>

156. Banken und Verbraucher: Das verbraucherpolitische Gesamtkonzept der privaten Banken. Banks and Consumers: The Comprehensive Consumer Policy Scheme of the German Private Commercial Banks.

157. Bayerisches Gesetz zur obligatorischen außergerichtlichen Streitschlichtung in Zivilsachen (Bayerisches Schlichtungsgesetz - BaySchlG) // GVBL. 2015. P. 268.

158. Charging for Our Work: Modernising Our Case Fee Arrangements from 2011 issue: <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/pdf/charging-for-our-work-Jan12.pdf>.

159. COMMISSION RECOMMENDATION of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes (Text with EEA relevance) (1998/257/EC) <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:31998H0257>.

160. Compensi dei membri dei college // Banca d'Italia <http://www.arbitrobancariofinanziario.it/documenti/compensiMembriCollegi/Compensi.pdf>.

161. CONSUMER CONDITIONS SCOREBOARD Consumers at home in the single market

5th Edition – March 2011//page 7.URL:

http://ec.europa.eu/consumers/archive/strategy/docs/5th_edition_scoreboard_en.pdf.

162. Consumer Redress – Italy. Alternative Dispute Resolution (ADR)//
http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/docs/ms_fiches_italy.pdf
163. David Thomas and Francis Frizon Resolving disputes between consumers and financial businesses: Fundamentals for a financial ombudsman. January 2012. – P 76. URL:
http://siteresources.worldbank.org/EXTFINANCIALSECTOR/Resources/Financial_Ombudsmen_Vol1_Fundamentals.pdf
164. Dodd Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act; P.L. 111-2038: URL: <http://www.sec.gov/spotlight/dodd-frank.shtml>.
165. Ficarra B.G//Legal Medicine: The Ombudsman of Medical Ethics 1987.// Journal of Contemporary Health Law & Policy//Volume 3, issue 1.
<http://scholarship.law.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1694&context=jchlp>
166. Financial Ombudsman Service Efficient handling of financial services complaints Report by the Comptroller and Auditor General, 12 January 2012.
https://www.nao.org.uk/wpcontent/uploads/2012/01/1012_FinancialOmbudsman.pdf.
167. Financial Regulator//Rialtoir Airgeadais// Memorandum of Understanding between the Financial Regulator, the Financial Services Ombudsman and the Pensions Ombudsman April 2006. – 135 P. //URL
<http://www.centralbank.ie/publications/Documents/MOU%20between%20the%20Financial%20Regulator,%20the%20FSO%20and%20the%20PO.pdf>.
168. Financial Services Ombudsman Case Studies, Updated to include case studies January –July 2009.
169. Financial services ombudsman council media release / March 6, 2015/
http://www.networkfso.org/assets/ireland_financial-services-ombudsman-appointment.pdf
170. Financial services reform act 2001: Impact systemic risk in Australia//
<http://www.icmacentre.ac.uk/pdf/discussion/DP2005-12.pdf>.
171. [Mandatory Employer Pensions in Ireland//Nonstandard PRSA 2007.](#)

172. McDaid D, Wiley M, Maresso A and Mossialos E. Ireland: Health system review. *Health Systems in Transition*, 2009; 11(4): 1 – 268 P.
173. Memorandum of Understanding between the Financial Regulator, the Financial Services Ombudsman and the Pensions Ombudsman, April 2006//URL: <http://www.centralbank.ie/publications/Documents/MOU%20between%20the%20Financial%20Regulator,%20the%20FSO%20and%20the%20PO.pdf>.
174. Memorandum of Understanding between the Irish Financial Services Regulatory Authority, the Financial Services Ombudsman and the Pensions Ombudsman.
175. Memorandum of Understanding between the Office of Fair Trading (the OFT) and the Financial Ombudsman Service Limited (the FOS Ltd).
176. Office of the Parliamentary Commissioner for Administration and the Main Estimates, Health Service Commissioner for England, 2013-2014//https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/197791/opcahsce_mainsupplyestimates_201314.pdf
177. Ombudsman for Banking Services and Investments: Code of Practice//Ombudsman for Banking Services and Investments/
178. Ombudsman Scheme of the Private Commercial Banks// Bundeverband Deutscher Banken// Berlin, November 2009. URL: <http://schulbank.bankenverband.de/media/publikationen/the-ombudsman-s.pdf>
179. Ombudsman's Principles of Good Complaint Handling // the UK Parliamentary Ombudsman and Health Service Ombudsman for England.
180. Part XVI Schedule 17th of the Financial Services and Markets Act 2000 (as amended). URL: www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/8/part/XVI/
181. PayPal Flexible Spending Account (FSA)// PayPal Benefits// Flexible Spending Account (FSA) FAQ//2016. <https://www.paypalbenefits.com/pdf/2016-Flexible-Spending-Account-FAQs.pdf>
182. Report and Financial Statements. Financial year 2005/2006 // Financial Ombudsman Service.

183. Report of the Central Bank and Financial Services Authority of Ireland for the year ended 31 December 2004. <http://www.centralbank.ie/publications/Documents/2004%20Annual%20Report%20of%20the%20Central%20Bank%20and%20Financial%20Services%20Authority%20of%20Ireland.pdf>.

184. Shirley A. Wiegand, *A Just and Lasting Peace: Supplanting Mediation with the Ombuds Model*, 12 Ohio St. J. ON Disp, resol. 2015, 2016; Charles L. Howard, *The Organizational Ombudsman: origins, roles, and operations: a legal guide*, ABA Section of Dispute Resolution, at 5 (2010).

185. Terms of Reference // Financial Ombudsman Service

186. Terms of Reference // Ombudsman for Banking Services and Investments

187. The Financial Services Ombuds Network – A Framework for Collaboration // Ombudsman for Banking Services and Investments

188. The ombudsman and larger businesses. Your guide to the Financial Ombudsman Service // Financial Ombudsman Service. Leaflet.

189. The ombudsman and smaller businesses. Your guide to the Financial Ombudsman Service // Financial Ombudsman Service. Leaflet.

190. The Ombudsman Scheme of the private commercial banks/ Rules of procedure/ Banken Verband/ Bundesverband Deutscher Banken/ Berlin, November 2009. <http://schulbank.bankenverband.de/media/publikationen/the-ombudsman-s.pdf>

191. Thomas.D and Frizon.F// Resolving disputes between consumers and financial businesses: current arrangements in central and Eastern Europe. THE WORD BANK. Global Program on Consumer Protection and Financial Literacy. January, 2012. http://siteresources.worldbank.org/EXTFINANCIALSECTOR/Resources/Financial_Ombudsmen_Vol1_Fundamentals.pdf.

192. Torsten Lorcher// Arbitration in Germany// [https:// eguides.cmslegal.com/pdf/ arbitration_volume_I/CMS%20GtA_Vol%20I_GERMANY.pdf](https://eguides.cmslegal.com/pdf/arbitration_volume_I/CMS%20GtA_Vol%20I_GERMANY.pdf).

193. Torsten Lorcher//Arbitration in Germany//https://eguides.cmslegal.com/pdf/arbitration_volume_I/CMS%20GtA_Vol%20I_GERMANY.pdf.

194. Voluntary Health Insurance Act 1957

Судебная практика

195. Постановление Конституционного Суда от 9 октября 2012 г. № 1051 // www.concourt.am.

196. Постановление Конституционного Суда Республики Армения по делу об определении вопроса соответствия статьи 17 закона Республики Армения "Об арбитраже финансовой системы" Конституции Республики Армения на основании обращения Защитника прав человека РА// www.concourt.am.

197. Решение Арбитражного суда Брянской области от 10 ноября 2014 г. № А09-8256.

198. Судебный прецедент Арбитра финансовой системы Республики Армения-дело № 34 о страховании. // <http://www.fsm.am/>.

Интернет ресурсы

199. <http://bankenverband.de/>

200. <http://cosl.com.au/>

201. http://ec.europa.eu/consumers/index_en.htm

202. http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net.

203. http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_en.htm

204. <http://fos.org.au/>

205. <http://fsm.am/lang/en>

206. http://www.106tub.eu/intermediari_finanziari.htm

207. http://www.adrnow.org.uk/go/SubPage_31.html

208. <http://www.anzoa.com.au/>

209. <http://www.asic.gov.au/>

210. <http://www.bancaditalia.it/>

211. <http://www.bankenverband.de>
212. <http://www.camera-arbitrale.it/en/index.php>
213. <http://www.cba.am/en/sitepages/default.aspx>
214. <http://www.centralbank.ie/Pages/home.aspx>
215. <http://www.concourt.am>
216. <http://www.consultant.ru>
217. <http://www.energy-ombudsman.org.uk/>
218. <http://www.finance.gov.ie/>
219. <http://www.financialombudsman.ie/>
220. <http://www.financial-ombudsman.org.uk/>
221. <http://www.financial-ombudsman-problems.co.uk/>
222. <http://www.fsa.gov.uk/>
223. <http://www.fsm.am/>
224. <http://www.networkfso.org/>
225. <http://www.ofc.gov.uk/>
226. <http://www.ombudsmanassociation.org/>
227. <http://www.parliament.am>
228. <http://www.securities-administrators.ca/>
229. <http://www.tio.com.au/>
230. <https://www.obsi.ca>
231. www.cbr.ru
232. www.duma.gov.ru

Приложение № 1. Концепция Проекта федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

На основании приведенных выше положений на защиту диссертант предлагает *новую концепцию Проекта федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».* Диссертант предложил изменить редакцию законопроекта № 517191-6 с учетом следующих предложений:

1. Диссертант обосновал изменение существующего наименования законопроекта на «Федеральный закон «Об арбитраже финансовой системы Российской Федерации».

2. Действие федерального закона «Об арбитраже финансовой системы Российской Федерации» должно распространяться на отношения физических лиц с кредитными организациями, оказывающими услуги физическим лицам, страховыми организациями (за исключением перестраховочной организации), обществами взаимного страхования, микрофинансовыми организациями, кредитными потребительскими кооперативами, ломбардами и иными финансовыми организациями, являющимися членами службы.

3. В Федеральном законе «Об арбитраже финансовой системы Российской Федерации» следует урегулировать следующие вопросы:

- правовое положение финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы);
- компетенцию финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы);
- принципы деятельности финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы);
- порядок взаимодействия финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) с государственными органами, финансовыми организациями и гражданами-потребителями;

- порядок рассмотрения жалоб потребителей финансовых услуг,
- порядок принятия решения и процедуру его исполнения финансовыми организациями;
- порядок финансирования Службы финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы).
- процедуру оспаривания решения финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) по аналогии с процедурой оспаривания решений третейских судов;
- правовой режим взносов, уплачиваемых финансовыми организациями для финансирования деятельности службы (дополнения главы 2, в частности статью 12 и 18 НК РФ);
- ответственность за невыполнение (ненадлежащее выполнение) требований закона об арбитра финансовой системы, предусмотрев соответствующие дополнения главы 14 и 15 КоАП РФ;
- право финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) в число лиц, обладающих правом на получение от кредитных организаций сведений, составляющих банковскую тайну (дополнения статьи 26 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 "О банках и банковской деятельности");
- предусмотреть обязательность участия финансовых организаций, обладающих правом на выдачу потребительских кредитов (займов) потребителям, в системе рассмотрения споров арбитром финансовой системы (дополнения положений Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»);
- предусмотреть обязательное участие профессиональных участников рынка ценных бумаг, осуществляющих операции с (для) физическими лицами (лиц) в рассмотрении споров арбитром финансовой системы (дополнения главы 11 Федерального закона от 22 апреля 1996 г. N 39-ФЗ "О рынке ценных бумаг";

- предусмотреть обязательность участия микрофинансовых организаций в спорах с физическими лицами (потребителями финансовых услуг) арбитром финансовой системы (дополнения главы 2 и 3 Федерального закона от 2 июля 2010 г. N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях");

- установить обязательного участия всех страховых компаний и посредников, оказывающих услуги потребителям, в рассмотрении споров арбитром финансовой системы, установить критерии отнесения компании к обязательному рассмотрению спора уполномоченным (дополнения главы 1 Закона Российской Федерации от 27 ноября 1992 г. № 4015-1 "Об организации страхового дела в Российской Федерации").