УДК 336.774

# ПРОБЛЕМЫ СТАНОВЛЕНИЯ ИНСТИТУТА ФИНАНСОВОГО ОМБУДСМЕНА В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

***Андрей Леонидович Белоусов,***
*кандидат экономических наук,*
*старший преподаватель кафедры*
*предпринимательского права,*
*Северо-Западный институт (филиал)*
*Университета им. О.Е. Кутафина (МГЮА),*
*Вологда, Российская Федерация*
*andreybelousov@mail.ru*

***Предмет/тема.*** *В условиях кризисных явлений в российской экономике, что отчетливо показали события на финансовом рынке в конце 2014 г., уже имеет место падение реальных доходов населения, и эта тенденция с большой вероятностью сохранится в будущем. В связи с этим, а также с учетом высокого уровня закредитованности населения гражданам становится все сложнее исполнять обязательства по ранее заключенным кредитным договорам и договорам займа. Поэтому для предотвращения негативных экономических и социальных последствий необходима выработка механизмов взаимодействия кредиторов и заемщиков в целях учета интересов обеих сторон и разрешения возникающих конфликтных ситуаций. Таким механизмом может стать применение процедуры медиации посредством использования института финансового омбудсмена.*

***Цели/задачи.*** *Целью данного исследования является поиск путей изменения действующего законодательства, регулирующего деятельность финансового омбудсмена, что позволит в будущем более эффективно использовать данный институт урегулирования споров и закрыть ряд существующих в обозначенной сфере проблем.*

***Методология.*** *Акцент в работе сделан на исследовании тех проектов нормативных актов, которые с наибольшей вероятностью могут быть приняты в ближайшее время. На основе анализа и толкования норм права дана оценка возможности и результативности применения на практике института финансового примирителя в будущем.*

***Выводы/значимость.*** *Сделан вывод о том, что в условиях высокой кредитной нагрузки на граждан и негативных событий в финансовом секторе особую актуальность приобретает необходимость становления и начала полноценного функционирования института финансового примирителя. Результаты исследования могут быть использованы в законотворческой деятельности при подготовке и принятии нормативных актов, регулирующих деятельность финансового омбудсмена в РФ.*

***Ключевые слова:*** *кредит, задолженность, кредитная организация, финансовый омбудсмен, примиритель, законопроект*

Активное развитие кредитования физических лиц стало одной из характерных черт российской экономики последнего десятилетия. Это явление принесло ряд как положительных, так и отрицательных моментов. К положительным сторонам увеличения объемов кредитования населения можно отнести тот экономический рост, который за этим последовал. Используя кредитные инструменты, население увеличило платежеспособный спрос, что сказалось на развитии и ритейла, и рынка услуг, и,

конечно же, самого банковского сектора. Помимо этого, благодаря кредитам у граждан, задействованных в этом механизме, возникает кратковременное ощущение роста уровня благосостояния и уровня жизни, так как они могут позволить приобрести недоступные ранее товары и услуги [2, 3, 13].

Вместе с тем присутствует и оборотная сторона рассматриваемого явления. В последние годы многие эксперты и специалисты в финансовой сфере отмечают серьезный рост долговой нагрузки на заемщиков – физических лиц, что в дальнейшем может привести к весьма негативным последствиям как в экономической, так и в социальной сфере. На это также накладываются отсутствие правового регулирования многих аспектов взаимоотношений кредиторов и заемщиков, непростая ситуация, сложившаяся в настоящее время в финансовом секторе, а также пессимистичные прогнозы по развитию российской экономики [4, 19].

В условиях падения реальных доходов населения гражданам становится все сложнее исполнять обязательства по ранее заключенным кредитным договорам и договорам займа. Рост просроченной задолженности по кредитам наблюдается несколько лет, и в условиях стагнирующей экономики она может достигнуть критических показателей для банков. Большинство российских банков уже имеет значительные проблемы с ликвидностью, вызванные событиями на финансовом рынке в конце 2014 г., и в первую очередь, оттоком средств со вкладов и счетов и ростом до 17% ключевой ставки Банка России[1].

В связи с этим для предотвращения негативных экономических и социальных последствий необходима выработка механизмов взаимодействия кредиторов и заемщиков в целях учета интересов обеих сторон и разрешения возникающих конфликтных ситуаций. В правовом поле большую роль сыграл принятый в конце 2013 г. Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)». Однако в большей степени он урегулировал процедуру выдачи кредита и предоставления заемщикам необходимого объема информации. На данный момент, как видится, становится актуальным урегулирование отношений по уже полученным кредитам при возникновении проблем с платежеспособностью заемщиков [2, 9, 10], особенно из-за отсутствия у заемщиков понимания того, что предпринимать при невозможности обслуживать взятые на себя обязательства. Подтверждением этого являются результаты опроса, проведенного в январе 2015 г. Национальным агентством финансовых исследований (НАФИ). В рамках исследования 1 600 респондентам в 140 населенных пунктах 42 регионов РФ был задан вопрос о том, что делать при возникновении трудностей с выплатами по кредиту. Оказалось, что 34% респондентов не знают, что необходимо делать клиенту банка, если у него возникают материальные затруднения при выплате кредита [7].

Одним из основных способов решения проблемных вопросов в отношениях между кредиторами и заемщиками по действующим обязательствам может стать применение процедуры медиации посредством использования института финансового омбудсмена [17, 18]. К тому же, по словам действующего финансового омбудсмена П. Медведева, граждане все чаще прибегают к услугам примирителя. Россияне стали чаще обращаться за помощью к финансовому омбудсмену в связи с банковскими спорами. Количество жалоб за месяц увеличилось почти в 2,5 раза [1]. Поэтому целесообразно исследовать вопросы о путях становления, функционировании и направлениях развития института финансового омбудсмена в Российской Федерации.

В первую очередь необходимо остановиться на рассмотрении зарубежного опыта функционирования финансовых уполномоченных по защите прав граждан. В настоящее время институт финансового омбудсмена закреплен в законодательстве многих европейских государств (Германия, Великобритания, Франция, Нидерланды, Дания, Швеция, Норвегия, Португалия, Италия, Ирландия, Бельгия, Литва, Венгрия, Польша) [8]. При этом во многих странах институты финансового примирителя продолжительные периоды времени успешно работали без соответствующего законодательного закрепления, а необходимые правовые акты принимались только при наступлении очевидных кризисных явлений в экономике. В качестве примера можно привести Великобританию. На данный факт необходимо обратить внимание и российских законодателей в связи с экономическими событиями конца 2014 г.

Стоит отметить, что задачей омбудсмена на Западе, как правило, являются не только разрешение спора, но и доходчивое разъяснение потребителю особенностей финансовых услуг, его прав и

[1] О мерах Банка России по поддержанию устойчивости российского финансового сектора. URL: http://www.cbr.ru/press/pr.aspx?file=17122014_171432dkp2014-12-17T17_02_49.htm.

обязанностей. Помимо квазисудебных функций он исполняет и обязанности своего рода консультанта. Если обратиться к соответствующей статистике по Великобритании, то в 2010–2011 гг. поступило более 200 000 жалоб. Однако по существу разрешается около 10% всех споров, а оставшиеся 90% требуют проведения работы по разъяснению потребителям непонятных моментов и поиску компромиссов [5].

В настоящее время планируется введение института финансового омбудсмена в Китае. В качестве основы там предполагается использовать немецкую модель урегулирования споров через финансового примирителя. В Армении, вводя данный институт, напротив, используют опыт Великобритании. Таким образом, изучая зарубежный опыт функционирования института финансового примирителя, можно выделить ряд основных моделей или направлений, по которым идет развитие законодательства в тех или иных странах. В основе большинства моделей лежат общие принципы [15].

*Во-первых*, это независимость самой фигуры омбудсмена. Данный принцип необходимо отличать от независимости самой службы, поскольку она может учреждаться как государством (Великобритания, Италия, Армения), так и совместно бизнесом и государством (Австралия), а иногда только бизнесом (Германия). Контроль со стороны государства может быть достаточно ощутимым (Италия) или минимальным (Германия) [5]. Под независимостью следует понимать то, что финансовый омбудсмен должен быть свободным в принятии решения и не может иметь связей ни с компанией-ответчиком, ни с потребителем по конкретной жалобе. Его суждение должно быть независимым.

*Во-вторых*, каким бы независимым омбудсмен ни был, он всегда следует закону. Он не подменяет собой закон и не стоит над ним. Дело будет рассмотрено так, как это предлагает закон. При этом омбудсмен вправе предлагать сторонам рассмотреть различные варианты урегулирования (например, пересмотр условий договора), но такие рекомендации должны соответствовать закону.

*В-третьих*, обязательность решения омбудсмена и наличие способов принуждения компании к исполнению решения. При этом сумма максимального возмещения колеблется от нескольких тысяч (например, 5 000 евро, или около 5 300 долл. в Германии) до нескольких сотен тысяч (280 000 австралийских долл. в одной из систем финансового омбудсмена Австралии) [5].

Также необходимо подчеркнуть, что обязательность решения омбудсмена – не повсеместная практика. К примеру, его решение не носит обязательного характера в Италии, Канаде, Австралии. Однако если проанализировать статистику по этим странам, то можно отметить почти стопроцентное исполнение компаниями необязательных решений. Связано это с очень высокой культурой ведения бизнеса в этих странах. Кроме того, в условиях огромной конкуренции на рынке неисполнение таких решений ведет к репутационным рискам и (как следствие) к потере клиентов.

В некоторых юрисдикциях есть специальные стимулирующие механизмы, направленные на исполнение компаниями необязательных решений. Так, в Италии компания должна уведомить службу омбудсмена о неисполнении решения и о причинах этого. Причем уведомление должно быть подписано строго высшим руководством компании.

Если же говорить о России, то, по мнению руководителя юридического направления, оказывающего юридические услуги в области банковского и финансового права, PwC М.А. Кандыбы, необходимо все-таки устанавливать обязательность такого решения. Здесь возникает одна из основных проблем: насколько лишение компании права оспаривать решение омбудсмена через судебную систему будет соответствовать конституционному принципу осуществления правосудия только судом? По этому вопросу еще предстоят дискуссии [5]. Также некоторые специалисты предлагают в случае спора сделать обращение к финансовому примирителю обязательным для потребителей финансовых услуг. Заместитель председателя Верховного Суда РФ В.И. Нечаев заявил о необходимости сделать обращения к финансовому омбудсмену обязательными [6]. Как это соотносится с нормами Конституции РФ, устанавливающими доступ граждан к правосудию, должен ответить Конституционный Суд РФ.

Второй вопрос в отношении организационной модели института омбудсмена в России связан с пониманием принципа справедливости. Этот момент вызвал неоднозначное толкование в профессиональном сообществе. Высказывались мнения, что под принципом справедливости нужно понимать нечто большее, чем рассмотрение спора исходя из норм права. Предполагалось наделить омбудсмена большим объемом полномочий [5]. На взгляд автора, это представляется не совсем оправданным.

Официально в Российской Федерации финансовый омбудсмен начал работу с 01.10.2010. Инициатором создания данного института стала Ассоциация российских банков (АРБ). Так, о необходимости создания финансового омбудсмена говорится в Кодексе этических принципов банковского дела, утвержденном АРБ в 2002 г.[2]. С 2004 г. АРБ ведет разработку механизма внесудебного урегулирования споров посредствам финансового омбудсмена. За это время было проведено множество консультаций с банковским сообществом, изучен и обобщен зарубежный опыт функционирования данного института [11, 12]. Итогом стали разработка и принятие на Совете АРБ 20.09.2010 двух ключевых документов – Положения об общественном примирителе на финансовом рынке (финансовом омбудсмене)[3] (далее – Положение) и Регламента Общественного примирителя на финансовом рынке (Финансового омбудсмена)[4]. До принятия и вступления в силу соответствующего нормативного акта данные документы регламентируют деятельность финансового омбудсмена.

В Положении раскрываются понятие «финансовый омбудсмен» и его компетенция. В соответствии с ним общественный примиритель на финансовом рынке (финансовый омбудсмен) является постоянно действующим общественным органом разбирательства споров, возникающих между финансовыми организациями и их клиентами – физическими лицами. К компетенции финансового омбудсмена отнесено разрешение гражданско-правовых споров, заявителем в которых является физическое лицо – клиент финансовой организации, когда эти споры возникли в связи с заключением, изменением, исполнением или прекращением договоров, заключенных с финансовыми организациями и не связанных с осуществлением физическим лицом предпринимательской деятельности, а также жалоб, возникающих вследствие или в связи с деятельностью финансовых организаций, если возможность обращения к финансовому омбудсмену предусмотрена в письменных декларациях (заявлениях) сторон спора.

В результате проведения анализа компетенции и функционала финансового омбудсмена, установленного Положением, можно сделать вывод о том, что действующее законодательство не позволяет в полной мере раскрыть потенциал института финансового омбудсмена. Это связано в первую очередь с тем, что решения финансового омбудсмена обязательны только для тех финансовых организаций, которые подписали с ним декларацию о передаче финансовому примирителю споров с участием их клиентов. А подписание данной декларации не является для финансовых организаций обязательным. В настоящее время относительно небольшое число кредитных и микрофинансовых организаций приняли на себя обязательства по урегулированию споров с участием примирителя и признанию его решений [14]. А без обязательности для финансовых организаций участия в данной процедуре и учета решений примирителя говорить о полноценной работе данного института не приходится. Вот что по данному поводу заявил действующий финансовый омбудсмен П. Медведев: «Дело в том, что я омбудсмен на птичьих правах. Я договорной омбудсмен. Не законный, а договорной. Правда, сейчас готовится закон, он уже принят в первом чтении. И благодаря ему ситуация изменится, тогда законный омбудсмен уже будет иметь права. У меня есть формальные права относительно 30 финансовых организаций, но я переписываюсь со 149, поэтому я с самого начала решил для себя, что я всех буду просить» [14].

В то же время и сам финансовый омбудсмен остается недоступным для большинства граждан. На 01.02.2015 помимо Москвы региональные представительства финансового омбудсмена открыты еще только в 5 субъектах Федерации (Республика Башкортостан, Тамбовская, Тюменская и Липецкая области, а также Краснодарский край)[5]. Помимо этого, можно отметить недостаточную, на взгляд автора, информированность населения о работе финансового омбудсмена и возможности обращения к нему за защитой своих интересов в отношениях с финансовыми контрагентами.

В связи с этим актуальными являются вопросы расширения компетенции финансового примирителя и наделения его реальными полномочиями по разрешению споров со всеми финансовыми организациями, а не только с теми, кто добровольно принял на себя такие обязательства. Закрепление института

[2] URL: http://www.arb.ru/arb/code.

[3] URL: http://arb.ru/b2b/docs/polozhenie_ob_obshchestvennom_primiritele_na_finansovom_rynke_finansovom_ombudsm-412085/?sphrase_id=124750.

[4] URL: http://arb.ru/b2b/docs/reglament_obshchestvennogo_primiritelya_na_finansovom_rynke_finansovogo_ombudsme-412086/?sphrase_id=124751.

[5] URL: http://arb.ru.

финансового омбудсмена необходимо именно на уровне федерального закона. И соответствующий законопроект уже разработан. Еще в марте 2012 г. Д.А. Медведев дал поручение Министерству финансов РФ подготовить законопроект, регулирующий деятельность финансового примирителя. Окончательный проект закона был представлен Минфином России в Государственную Думу РФ только 10.05.2014 под названием «Проект федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций». Постановлением от 01.07.2014 № 4693-6 ГД данный законопроект был принят Государственной Думой РФ в первом чтении.

По мнению разработчиков законопроекта, его основной идеей является создание эффективного механизма защиты прав потребителей финансовых услуг, направленного на упрощение для граждан процедуры рассмотрения и урегулирования споров в сфере финансовых услуг, сокращение количества обращений в суды, расширение осведомленности потребителя о его правах в сфере финансовых услуг, повышение прозрачности деятельности финансовых организаций.

В пояснительной записке к проекту федерального закона «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций»[6] говорится о том, что законопроект предусматривает рассмотрение финансовым примирителем обращений граждан в отношении услуг, оказываемых кредитными организациями, страховыми организациями, обществами взаимного страхования. Кроме того, к институту финансового уполномоченного смогут в добровольном порядке присоединиться иные финансовые организации. При этом согласно пояснительной записке конструкция законопроекта универсальна и предусматривает в дальнейшем возможность отнесения к обязательному рассмотрению финансовым уполномоченным споров, связанных с предоставлением услуг иными финансовыми организациями (микрофинансовыми организациями, ломбардами, профессиональными участниками рынка ценных бумаг и т.д.).

Законопроектом устанавливается предельный размер имущественных требований по обращениям, рассматриваемым финансовым уполномоченным. В отношении кредитных организаций он определен в 500 000 руб., в то время как в отношении страховых организаций – 100 000 руб. При этом предполагается, что финансовые уполномоченные не будут рассматривать обращения, которые переданы на рассмотрение суда, в том числе третейского и (или) если по такому обращению было вынесено решение суда.

В законопроекте фиксируется обязанность организаций исполнять решения финансовых уполномоченных в порядке и в сроки, указанные в нем. При этом решение, принятое не в пользу гражданина, не препятствует дальнейшему его обращению в суд. В случае неисполнения организацией решения финансовый уполномоченный будет обращаться в суд с заявлением о выдаче исполнительного листа, а суд не будет рассматривать спор между гражданином и финансовой организацией по существу.

Законопроектом установлены процедуры и сроки рассмотрения финансовым уполномоченным обращений заявителей. В этих целях учреждается Служба финансовых уполномоченных по правам потребителей услуг финансовых организаций (далее – Служба) Кроме того, предусмотрено утверждение регламента Службы, который будет определять ее действия при работе с обращениями. Служба наделяется статусом некоммерческого партнерства. Как указывается в пояснительной записке к законопроекту, выбор организационно-правовой формы в виде некоммерческого партнерства наиболее оптимален из имеющихся в российском законодательстве членских форм некоммерческих организаций. Это позволит Службе оставаться независимой от финансовых организаций и исключить конфликт интересов.

Основным руководящим органом Службы будет совет, который будет формироваться с учетом баланса интересов: три представителя от Банка России, два представителя от Правительства РФ, пять представителей от объединений организаций и пять представителей от общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов). Это даст возможность объективно распределить баланс интересов граждан – потребителей услуг, финансовых организаций – поставщиков услуг и государства. По мнению авторов законопроекта, это также позволит Службе оставаться независимой от финансовых организаций и исключить конфликт интересов.

Члены совета будут утверждаться Банком России сроком на 5 лет по предложениям Правительства РФ, объединений организаций и общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов).

[6] URL: http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=PRJ;n=118898.

К компетенции совета будут относиться следующие вопросы:

1) принятие решений об избрании и досрочном прекращении полномочий финансовых уполномоченных;

2) определение приоритетных направлений деятельности Службы, принципов формирования и использования ее имущества, в том числе утверждение сметы ее доходов и расходов и годовых отчетов;

3) принятие решений о создании территориальных органов Службы;

4) утверждение регламента Службы и иных внутренних правовых актов, регулирующих деятельность Службы, в том числе норм поведения и правил делового этикета, порядка рассмотрения обращения к финансовым уполномоченным, а также утверждение размера и порядка вознаграждения и премирования финансового уполномоченного и работников Службы.

Финансирование Службы согласно законопроекту будет осуществляться финансовыми организациями посредством обязательных платежей, состоящих из ежеквартальных обязательных платежей и внесения платы за рассмотрение финансовыми уполномоченными обращений. Данная плата будет устанавливаться в зависимости от степени сложности обращения и результата его рассмотрения. Установление размеров обязательных платежей, по мнению авторов закона, целесообразно отнести к компетенции совета, поскольку они направлены на покрытие расходов Службы, которые будут зависеть от количества поступающих обращений и открытия территориальных представительств.

Кроме того, законопроектом предусмотрено при создании Службы внесение имущественного взноса Банка России, а также добровольных взносов от финансовых организаций (их объединений) и общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), которые позволят обеспечить финансирование Службы на период становления.

Законопроект имеет гибкую конструкцию в отношении определения количества финансовых уполномоченных и открытия территориальных представительств. Это позволит на первоначальном этапе создания данного института назначить трех финансовых уполномоченных (банковский, страховой и универсальный) с постепенным назначением финансовых уполномоченных в отдельных федеральных округах и субъектах Российской Федерации, открытием территориальных представительств и назначением дополнительных финансовых уполномоченных, специализирующихся на вопросах, по которым будет поступать наибольшее количество обращений [16].

Принятие законопроекта предусматривает также внесение изменений в отдельные законодательные акты: в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях, в Гражданский процессуальный кодекс, а также в Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-I «О банках и банковской деятельности», Федеральный закон от 27.12.1992 № 4015-I «Об организации страхового дела в Российской Федерации», Федеральный закон от 27.02.2010 № 225-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте».

При рассмотрении законопроекта о финансовом примирителе важно обратить внимание на заключение Счетной палаты РФ от 20.06.2014 № ЗСП-283/05-01 «На проект Федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций». Концепцию законопроекта Счетная палата РФ в целом поддерживает, однако по тексту законопроекта имеются отдельные замечания. По мнению ее экспертов, в ст. 2 законопроекта не определен исчерпывающий перечень финансовых организаций, которые могут входить в состав Службы. Вследствие этого возможно неоднозначное толкование термина «финансовые организации».

Далее, в ч. 1 ст. 6 законопроекта предусматривается, что финансовые уполномоченные рассматривают обращения, связанные с изменением, исполнением и прекращением денежных обязательств по предоставлению услуг. Представители Счетной палаты РФ считают, что приведенная формулировка нуждается в уточнении, поскольку словосочетание «денежные обязательства по предоставлению услуг» не указывает на вид и характер услуг и может относиться к любым услугам (перевозка, хранение, консалтинг и т.д.).

Думается, вполне обоснованно самые главные сомнения у Счетной палаты РФ вызывает положение п. 11 ч. 2 ст. 6 законопроекта, в соответствии с которым финансовые уполномоченные не рассматривают обращения по вопросам реструктуризации задолженности. В документе отмечается, что значительная часть проблем, с которыми сталкива-

ются граждане – потребители финансовых услуг, связана с обслуживанием задолженности, поэтому исключение вопросов ее реструктуризации из сферы компетенции финансовых уполномоченных в значительной степени ограничит возможности достижения поставленных перед ними целей. С этим, безусловно, можно согласиться. Также данное замечание поддержал и действующий финансовый омбудсмен П. Медведев, отметив, что идея создания в стране института финансового омбудсмена возникла в связи с резким увеличением числа заемщиков, которые испытывают трудности в погашении кредита: «Задача состояла в том, чтобы тем гражданам, которые попали в сложную финансовую ситуацию в связи с потерей работы или серьезной болезнью, предоставить возможность рассчитаться по кредиту. Например, увеличить срок, в течение которого гражданин должен исполнить свои обязательства, что приведет к снижению суммы ежемесячного платежа, или предоставить «каникулы» – отсрочку по выплате кредита. Именно под этим флагом и начинали писать законопроект о финансовом омбудсмене. Появление впоследствии в документе запрета на рассмотрение финансовым омбудсменом обращений по вопросам реструктуризации долгов граждан крайне удивительно» [20].

Помимо реструктуризации Счетная палата РФ указывает на запрет в законопроекте обращений третьих лиц к финансовому примирителю за защитой своих интересов. Это значительно сужает круг потенциальных заявителей, поскольку условием кредитных договоров нередко является требование об обеспечении обязательств заемщика поручительством третьих лиц. Рассмотрение обращений по подобным сделкам, на взгляд экспертов Счетной палаты РФ, следует включить в сферу полномочий финансового уполномоченного.

Однако в целом, если принимать во внимание актуальность законопроекта, направленного на защиту граждан при получении финансовых услуг, Счетная палата РФ поддерживает его при условии доработки ко второму чтению.

В качестве вывода можно отметить следующее. В условиях высокой закредитованности значительной части населения, негативных событий в финансовом секторе, которые отчетливо проявились в декабре 2014 г., особую актуальность приобретает необходимость становления и начала полноценного функционирования института финансового примирителя. Как показывает практика его применения в некоторых европейских государствах, незначительные вопросы по небольшим суммам споров вполне могут быть решены в рамках института финансового примирителя. В результате изучения международного опыта по данному вопросу можно сделать вывод о том, что создание института финансового примирителя позволяет значительно повысить степень защиты прав граждан при получении финансовых услуг, упрощает досудебное разрешение некоторых финансовых споров, а также способствует повышению финансовой грамотности населения.

***Список литературы***

1. *Баданова Р.* Все меньше граждан могут в полном объеме гасить свои долги по кредитам. URL: http://www.kommersant.ru/doc/2607905.

2. *Белоусов А.Л.* Проблемы регулирования деятельности по взысканию просроченной задолженности // Банковское право. 2014. № 3. С. 39–44.

3. *Белоусов А.Л.* Тенденции развития правового регулирования системы ипотечного жилищного кредитования // Правовые вопросы недвижимости. 2013. № 2. С. 7–9.

4. *Букирь М.* Кредитная работа в банке. Методология и учет. М.: КноРус, 2012. 240 с.

5. *Кандыба М.А., Чиркин Д.В.* Финансовый омбудсмен: зарубежный опыт // Банковское право. 2012. № 6. С. 14–22.

6. *Гришина Т.* Финансовый омбудсмен вернулся в Банк России. URL: http://www.kommersant.ru/doc/2401037.

7. *Дубровская А.* У кого занять на кредит. URL: http://www.banki.ru/news/daytheme/?id=7654725.

8. *Емелин А.В.* Создание института Общественного примирителя (Финансового омбудсмена) на финансовом рынке России // Деньги и кредит. 2011. № 1. С. 46–49.

9. Заемщикам, имеющим несколько непогашенных кредитов, стало сложнее получать новые. URL: http://www.nbki.ru/company/news/?id=1838.

10. *Закупень Т.В.* Потребительский экстремизм как форма злоупотребления правом при заключении банками кредитного договора с гражданами-заемщиками // Банковское право. 2015. № 1. С. 23–30.

11. *Иванов О.М.* Заключение на проект Федерального закона «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» // Банковское право. 2013. № 1. С. 18–26.

12. *Иванов О.М.* Правовая природа и обязательность решений финансового омбудсмена //

Арбитражный и гражданский процесс. 2013. № 1. С. 2–8.

13. *Лаврушин О.* Роль кредита и модернизация деятельности банков в сфере кредитования. М.: КноРус, 2012. 272 с.

14. *Медведев П.А.* Омбудсмен в России пока существует на птичьих правах. URL: http://www.kommersant.ru/doc/2568747.

15. *Самофалова О.* Угроза финансовой стабильности. URL: http://vz.ru/economy/2013/11/20/660522.html.

16. *Сарнаков И.В.* Договорное регулирование отношений, возникающих между кредитными организациями и коллекторскими агентствами в процессе возврата кредиторской задолженности // Банковское право. 2015. № 1 С. 31–36.

17. *Финлей С.* Управление потребительским кредитованием. Как банкам привлечь клиентов и при этом не потерять на плохих кредитах. М.: Гревцов Букс, 2010. 328 с.

18. *Уэрта Де Сото Х.* Деньги, банковский кредит и экономические циклы. М.: Социум, 2012. 688 с.

19. *Шелепина Е.А.* Актуальные вопросы возврата банковских комиссий в свете судебной практики // Цивилист. 2012. № 4. С. 63–68.

20. *Ширманова Т.* Финансовому омбудсмену хотят доверить проблемные кредиты. URL: http://izvestia.ru/news/576601.

**Finance and Credit** ***Financial Control***
**ISSN 2311-8709 (Online)**
**ISSN 2071-4688 (Print)**

## ESTABLISHING THE FINANCIAL OMBUDSMAN INSTITUTION IN THE RUSSIAN FEDERATION

**Andrei L. BELOUSOV**

**Abstract**

**Importance** In conditions of crisis in the Russian economy, which was clearly demonstrated by the events in the financial market at the end of 2014, the process of falling real income of the population is underway, and this trend is likely to continue in future. Given the high level of household debt load, it is increasingly difficult for individuals to perform their obligations under previously concluded loan agreements. Therefore, to prevent negative economic and social effects, it is necessary to develop mechanisms for creditors' and borrowers' interaction, which would consider the interests of both parties and resolve conflict situations. The mediation procedure through the Financial Ombudsman Institution may serve as one of such mechanisms.

**Objectives** The aim of the study is to search for the ways of changing the effective laws regulating the activities of the Financial Ombudsman. This will enable to use this institution for dispute resolution more efficiently in future, and to resolve the existing problems in this sphere.

**Methods** The emphasis of the study is on draft regulations, which are most likely to be adopted in the near future. Based on the analysis and interpretation of the rules of law, I assess the possibility and efficiency of using the institution of financial mediator in practice in perspective.

**Conclusions and Relevance** Under high household debt load and negative events in the financial sector, there is a need to establish a fully functioning institution of financial mediator. The results of the study may be useful for law-making activities when preparing and adopting legislative instruments regulating the Financial Ombudsman in the Russian Federation.

**Keywords:** credit, debt, credit institution, Financial Ombudsman, mediator, draft law

**References**

1. Badanova R. Vse men'she grazhdan mogut v polnom ob"eme gasit' svoi dolgi po kreditam [Fewer citizens are able to fully repay their debts on loans]. *Kommersant"*, 2014. Available at: http://www.kommersant.ru/doc/2607905. (In Russ.)

2. Belousov A.L. Problemy regulirovaniya deyatel'nosti po vzyskaniyu prosrochennoi zadolzhennosti [Problems of regulating workout activities].

*Bankovskoe pravo = Banking Law*, 2014, no. 3, pp. 39–44.

3. Belousov A.L. Tendentsii razvitiya pravovogo regulirovaniya sistemy ipotechnogo zhilishchnogo kreditovaniya [Development trends in legal regulation of the system of residential mortgage lending]. *Pravovye voprosy nedvizhimosti = Legal Issues of Real Estate*, 2013, no. 2, pp. 7–9.

4. Bukir' M. *Kreditnaya rabota v banke. Metodologiya i uchet* [Credit work in a bank. Methodology and accounting]. Moscow, KnoRus Publ., 2012, 240 p.

5. Kandyba M.A., Chirkin D.V. Finansovyi ombudsmen: zarubezhnyi opyt [Financial Ombudsman: foreign experience]. *Bankovskoe pravo = Banking Law*, 2012, no. 6, pp. 14–22.

6. Grishina T. Finansovyi ombudsmen vernulsya v Bank Rossii [Financial Ombudsman returned to the Bank of Russia]. *Kommersant"*, 2014. Available at: http://www.kommersant.ru/doc/2401037. (In Russ.)

7. Dubrovskaya A. *U kogo zanyat'na kredit?* [Where to borrow to make a loan?]. Available at: http://www.banki.ru/news/daytheme/?id=7654725. (In Russ.)

8. Emelin A.V. Sozdanie instituta Obshchestvennogo primiritelya (Finansovogo ombudsmena) na finansovom rynke Rossii [Establishing the institution of public mediator (Financial Ombudsman) in the Russian financial market]. *Den'gi i kredit = Money and Credit*, 2011, no. 1, pp. 46–49.

9. *Zaemshchikam, imeyushchim neskol'ko nepogashennykh kreditov, stalo slozhnee poluchat' novye* [Borrowers who have several outstanding loans have more difficulties in getting new ones]. Available at: http://www.nbki.ru/company/news/?id=1838. (In Russ.)

10. Zakupen' T.V. Potrebitel'skii ekstremizm kak forma zloupotrebleniya pravom pri zaklyuchenii bankami kreditnogo dogovora s grazhdanami-zaemshchikami [Consumer extremism as a form of right abuse when banks enter into loan agreements with individual borrowers]. *Bankovskoe pravo = Banking Law*, 2015, no. 1, pp. 23–30.

11. Ivanov O.M. Zaklyuchenie na proekt Federal'nogo zakona "O finansovom upolnomochennom po pravam potrebitelei finansovykh uslug" [Opinion on Draft Federal Law On Financial Service Consumers' Ombudsman]. *Bankovskoe pravo = Banking Law*, 2013, no. 1, pp. 18–26.

12. Ivanov O.M. Pravovaya priroda i obyazatel'nost' reshenii finansovogo ombudsmena [Legal nature and binding decisions of Financial Ombudsman]. *Arbitrazhnyi i grazhdanskii protsess = Arbitral and Civil Procedure*, 2013, no. 1, pp. 2–8.

13. Lavrushin O. *Rol' kredita i modernizatsiya deyatel'nosti bankov v sfere kreditovaniya* [A role of loan and the modernization banks' activities in lending]. Moscow, KnoRus Publ., 2012, 272 p.

14. Medvedev P.A. Ombudsmen v Rossii poka sushchestvuet na ptich'ikh pravakh [So far, the Ombudsman in Russia has no rights]. *Kommersant"*, 2014. Available at: http://www.kommersant.ru/doc/2568747. (In Russ.)

15. Samofalova O. *Ugroza finansovoi stabil'nosti* [A threat to financial stability]. Available at: http://vz.ru/economy/2013/11/20/660522.html. (In Russ.)

16. Sarnakov I.V. Dogovornoe regulirovanie otnoshenii, voznikayushchikh mezhdu kreditnymi organizatsiyami i kollektorskimi agentstvami v protsesse vozvrata kreditorskoi zadolzhennosti [Agreement-based regulation of relations arising between credit organizations and debt collection agencies in the process of accounts payable recovery]. *Bankovskoe pravo = Banking Law*, 2015, no. 1, pp. 31–36.

17. Finlay S. *Upravlenie potrebitel'skim kreditovaniem. Kak bankam privlech' klientov i pri etom ne poteryat' na plokhikh kreditakh* [The Management of Consumer Credit: Theory and Practice]. Moscow, Grevtsov Buks Publ., 2010, 328 p.

18. Jesús Huerta de Soto Ballester. *Den'gi, bankovskii kredit i ekonomicheskie tsikly* [Money, Bank Credit, and Economic Cycles]. Moscow, Sotsium Publ., 2012, 688 p.

19. Shelepina E.A. Aktual'nye voprosy vozvrata bankovskikh komissii v svete sudebnoi praktiki [Topical issues of bank fee repayment in view of the court practice]. *Tsivilist = Civil Lawyer,* 2012, no. 4, pp. 63–68.

20. Shirmanova T. *Finansovomu ombudsmenu khotyat doverit' problemnye kredity* [The Financial Ombudsman is going to be entrusted with non-performing loans]. Available at: http://izvestia.ru/news/576601. (In Russ.)

**Andrei L. BELOUSOV**
North-West Institute (Branch) of Kutafin Moscow State Law University (MSAL), Vologda, Russian Federation
andreybelousov@mail.ru