



Ассоциация  
Российских  
Банков



Национальный исследовательский  
институт Доверия, Достоинства и Права

# ИНСТИТУТ ФИНАНСОВОГО ОМБУДСМЕНА,

ЕГО РОЛЬ В РАЗВИТИИ ОБЩЕСТВА

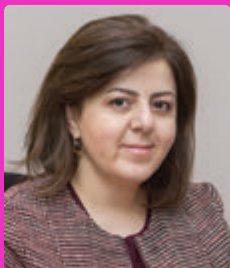
Материалы заседания  
25 ноября 2023 года

## ДОКЛАДЧИКИ:



### **Климов Виктор Владимирович**

финансовый уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг в сферах страхования, кредитной кооперации, деятельности кредитных организаций, деятельности ломбардов и деятельности негосударственных пенсионных фондов



### **Саргсян Пируз Михайловна**

к.ю.н., примиритель финансовой системы Республики Армения



### **Медведев Павел Алексеевич**

д.э.н., профессор, финансовый омбудсмен АРБ



### **Лазарева Евгения Станиславовна**

директор Фонда развития общественного мониторинга и защиты прав потребителей финансовых услуг «За права заемщиков», член общественного совета при Службе финансового уполномоченного



**НКС ООИ РАН**  
Научно-консультативный совет  
по правовым, психологическим  
и социально-экономическим проблемам общества  
Отделения общественных наук РАН

**АРБ**  
Ассоциация российских банков

**НИИ ДДиП**  
Национальный исследовательский институт  
Доверия, Достоинства и Права

# **Институт финансового омбудсмена, его роль в развитии общества**

Материалы заседания 25 ноября 2023 года

Под общей редакцией  
академика РАН  
Г.А. Тосуняна

Москва  
2024

УДК [347.921.43:336.7](063)  
ББК 67.410.12я43+65.262.10я43  
И71

**Институт финансового омбудсмeна, его роль в развитии общества : материалы заседания 25 ноября 2023 года / Научно-консультативный совет по правовым, психологическим и социально-экономическим проблемам общества Отделения общественных наук Российской академии наук ; Ассоциация российских банков ; Национальный исследовательский институт Доверия, Достоинства и Права ; [под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна]. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2024. – 152 с. – ISBN 978-5-6050844-5-7**

В сборнике представлены материалы обсуждения такого нового института в финансовой и правовой сфере современного российского общества, как финансовый омбудсмен (финансовый уполномоченный).

Рассматривая претензии граждан к финансовым организациям (страховым компаниям, банкам, МФО и т.п.), данный институт призван в досудебном порядке обеспечить защиту прав потребителей в финансовой сфере.

Участники заседания детально рассматривают историю зарождения и становления института финансового омбудсмeна в России, а также организацию его работы в настоящее время. Проводится сопоставление службы финансового уполномоченного в России и аналогичной структуры в Республике Армения.

Значимость института финансового уполномоченного для общества не вызывает сомнений. При этом отмечается недостаточная информированность о нем российского населения. Делается акцент на необходимости дальнейшего совершенствования правовых оснований деятельности службы, обсуждается возможное расширение ее полномочий.

УДК [347.921.43:336.7](063)  
ББК 67.410.12я43+65.262.10я43

Охраняется в соответствии с международным правом и российским законодательством об авторском праве.

ISBN 978-5-6050844-5-7

© Тосунян Г.А., составление, 2024

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Состав Научно-консультативного совета по правовым, психологическим и социально-экономическим проблемам общества (НКС ППСЭПО) ООН РАН</b>	<b>5</b>
<b>Справка</b>	<b>11</b>
<b>ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО</b>	
<i>акад. ТОСУНЯН Г.А.</i>	<b>15</b>
<b>Доклад 1 КЛИМОВ В.В.</b>	<b>37</b>
<b>О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО</b>	
<b>Доклад 2 к. э. н. САРГСЯН П.М.</b>	<b>60</b>
<b>СТАНОВЛЕНИЕ ИНСТИТУТА ПРИМИРИТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ СИСТЕМЫ РЕСПУБЛИКИ АРМЕНИЯ: РОЛЬ ЛУЧШЕГО МЕЖДУНАРОДНОГО ОПЫТА</b>	
<b>Доклад 3 д. э. н., проф. МЕДВЕДЕВ П.А.</b>	<b>76</b>
<b>ФИНАНСОВЫЙ РЫНОК: ЧТО ДОЛЖЕН ЗНАТЬ ВСЯК, СЮДА ВХОДЯЩИЙ</b>	
<b>Доклад 4 ЛАЗАРЕВА Е.С.</b>	<b>83</b>
<b>ОЖИДАНИЕ И РЕАЛЬНОСТЬ: ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ СО СЛУЖБОЙ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО</b>	
<b>ЯН Д.М.</b>	<b>91</b>
<b>к. э. н. ЯЗЫКОВ А.Д.</b>	<b>93</b>
<b>к. э. н. МАРДАНОВ Р.Х.</b>	<b>100</b>
<b>к. э. н. ПЕТРОВ Ю.Г. – проф. МЕДВЕДЕВ П.А.</b>	<b>106</b>

<b>проф. КАЛАШНИКОВ С.В. – проф. МЕДВЕДЕВ П.А.</b>	<b>112</b>
<b>акад. ТОСУНЯН Г.А.</b>	<b>115</b>
<b>д. ю. н., проф. ТУРБАНОВ А.В.</b>	<b>117</b>
<b>к. ю. н. КОРМОШ Ю.И.</b>	<b>118</b>
<b>ЛОГИНОВ И.Э.</b>	<b>121</b>
<b>САВАТЮГИН А.Л.</b>	<b>122</b>
<b>к. э. н. ПЕТРОВ Ю.Г., акад. ТОСУНЯН Г.А., ГНУСАРЕВ А.В.</b>	<b>124</b>
<b>проф. МЕДВЕДЕВ П.А., к. э. н. ЯЗЫКОВ А.Д., к. э. н. САРГСЯН П.М., к. ю. н. КОРМОШ Ю.И.</b>	<b>128</b>
<b>д. э. н., проф. МЕДВЕДЕВ П.А.</b>	<b>131</b>
<b>КЛИМОВ В.В. – акад. ТОСУНЯН Г.А.</b>	<b>133</b>
<b>к. э. н. САРГСЯН П.М. – акад. ТОСУНЯН Г.А.</b>	<b>140</b>
<b>акад. ГУСЕЙНОВ А.А.</b>	<b>142</b>

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ СЛОВО**

<b>акад. ТОСУНЯН Г.А.</b>	<b>143</b>
<b>Список литературы, опубликованной по итогам заседаний НКС ООН и НИИ ДДиП</b>	<b>148</b>

**СОСТАВ НАУЧНО-КОНСУЛЬТАТИВНОГО СОВЕТА  
ПО ПРАВОВЫМ, ПСИХОЛОГИЧЕСКИМ И СОЦИАЛЬНО-  
ЭКОНОМИЧЕСКИМ ПРОБЛЕМАМ ОБЩЕСТВА  
(НКС ППСЭПО) ООН РАН**

*СОПРЕДСЕДАТЕЛИ:*

**ГУСЕЙНОВ**  
АБДУСАЛАМ  
АБДУЛКЕРИМОВИЧ

академик, д. филос. н., научный руководи-  
тель Института философии РАН

**КОКОШИН**  
АНДРЕЙ  
АФАНАСЬЕВИЧ

академик, д. и. н., директор Центра пер-  
спективных исследований национальной  
безопасности России Экспертного ин-  
ститута НИУ ВШЭ

**ТОСУНЯН**  
ГАРЕГИН  
АШОТОВИЧ

академик, д. ю. н., президент Ассоциа-  
ции российских банков

*УЧЕНЫЙ СЕКРЕТАРЬ:*

**РЕДЬКО**  
НИКОЛАЙ  
ВИТАЛЬЕВИЧ

к. э. н., эксперт Национального исследо-  
вательского института Доверия, Досто-  
инства и Права

*ЧЛЕНЫ НАУЧНОГО СОВЕТА:*

**АВETИСЯН**  
АРУТЮН  
ИШХАНОВИЧ

академик, д. ф.-м. н., директор Институ-  
та системного программирования  
им. В.П. Иванникова РАН

**АГАНБЕГЯН**  
АБЕЛ  
ГЕЗЕВИЧ

академик, д. э. н., профессор, заведую-  
щий кафедрой экономической теории и  
политики Российской академии народ-  
ного хозяйства и государственной служ-  
бы при Президенте РФ

**АПОЛИХИН**  
ОЛЕГ  
ИВАНОВИЧ

чл.-корр., д. м. н., директор НИИ урологии и интервенционной радиологии им. Н.А. Лопаткина (филиал ФГБУ «НМИЦ радиологии» Минздрава России)

**АУЗАН**  
АЛЕКСАНДР  
АЛЕКСАНДРОВИЧ

д. э. н., декан экономического факультета МГУ им. М.В. Ломоносова

**БАТУРИН**  
ЮРИЙ  
МИХАЙЛОВИЧ

чл.-корр., д. ю. н., главный научный сотрудник отдела методологических и междисциплинарных проблем развития науки Института истории естествознания и техники им. С.И. Вавилова РАН

**БУЗНИК**  
ВЯЧЕСЛАВ  
МИХАЙЛОВИЧ

академик, д. х. н., заместитель академика-секретаря ОХНМ РАН, начальник лаборатории Всероссийского НИИ авиационных материалов

**ГОРШКОВ**  
МИХАИЛ  
КОНСТАНТИНОВИЧ

академик, д. филос. н., директор Института социологии ФНИСЦ РАН

**ГРАЧЕВА**  
ЕЛЕНА  
ЮРЬЕВНА

д. ю. н., профессор, первый проректор ФГБОУ ВО «Московский государственный юридический университет им. О.Е. Кутафина» (МГЮА)

**ГРИНБЕРГ**  
РУСЛАН  
СЕМЕНОВИЧ

чл.-корр., д. э. н., научный руководитель Института экономики РАН

**ДАНИЛОВ-ДАНИЛЬЯН**  
АНТОН  
ВИКТОРОВИЧ

к. э. н., сопредседатель Общероссийской общественной организации «Деловая Россия»

**ЕРМАКОВА**  
ЖАННА  
АНАТОЛЬЕВНА

чл.-корр., д. э. н., профессор, заведующий кафедрой банковского дела и страхования ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный университет»



**ЖУРАВЛЕВ**  
**АНАТОЛИЙ**  
**ЛАКТИОНОВИЧ**

академик, д. п. н., научный руководитель  
Института психологии РАН

**ИВАНОВ**  
**ВИЛЕН**  
**НИКОЛАЕВИЧ**

чл.-корр., д. филос. н., главный научный  
сотрудник Института социально-  
политических исследований ФНИСЦ  
РАН

**ИЛЬИН**  
**ВЛАДИМИР**  
**АЛЕКСАНДРОВИЧ**

чл.-корр., д. э. н., профессор, научный  
руководитель Вологодского научного  
центра РАН

**КАСАВИН**  
**ИЛЬЯ**  
**ТЕОДОРОВИЧ**

чл.-корр., д. филос. н., руководитель  
сектора социальной эпистемологии Ин-  
ститута философии РАН

**КЛЕПАЧ**  
**АНДРЕЙ**  
**НИКОЛАЕВИЧ**

к. э. н., главный экономист ВЭБ.РФ

**ЛЕКТОРСКИЙ**  
**ВЛАДИСЛАВ**  
**АЛЕКСАНДРОВИЧ**

академик, д. филос. н., главный научный  
сотрудник Института философии РАН

**МЕДВЕДЕВ**  
**ПАВЕЛ**  
**АЛЕКСЕЕВИЧ**

д. э. н., профессор

**МИРКИН**  
**ЯКОВ**  
**МОИСЕЕВИЧ**

д. э. н., руководитель отдела междуна-  
родных рынков капитала Национального  
исследовательского института мировой  
экономики и международных отношений  
им. Е.М. Примакова РАН

**НЕСТИК**  
**ТИМОФЕЙ**  
**АЛЕКСАНДРОВИЧ**

д. п. н., профессор РАН, зав. лаборатори-  
ей социальной и экономической психо-  
логии Института психологии РАН

**НИГМАТУЛИН**  
РОБЕРТ  
ИСКАНДРОВИЧ

академик, д. ф.-м. н., научный руководи-  
тель Института океанологии  
им. П.П. Ширшова РАН

**ПЕТРЕНКО**  
ВИКТОР  
ФЕДОРОВИЧ

чл.-корр., д. п. н., заведующий лаборато-  
рией психологии общения факультета  
психологии МГУ им. М.В. Ломоносова

**ПОГОСЯН**  
ГЕВОРК  
АРАМОВИЧ

академик Национальной академии наук  
Армении (НАН РА), иностранный член  
РАН, д. социол. н., научный руководи-  
тель Института философии, социологии  
и права НАН РА

**САВЕНКОВ**  
АЛЕКСАНДР  
НИКОЛАЕВИЧ

чл.-корр., д. ю. н., директор Института  
государства и права РАН

**САННИКОВА**  
ЛАРИСА  
ВЛАДИМИРОВНА

д. ю. н., профессор РАН, руководитель  
Центра правовых исследований цифро-  
вых технологий Государственного ака-  
демического университета гуманитар-  
ных наук

**САРКИСЯН**  
ТИГРАН  
СУРЕНОВИЧ

к. э. н., заместитель председателя прав-  
ления Евразийского банка развития

**СМИРНОВ**  
АНДРЕЙ  
ВАДИМОВИЧ

академик, д. филос. н., директор Инсти-  
тута философии РАН

**СОЛОДКОВ**  
ВАСИЛИЙ  
МИХАЙЛОВИЧ

к. э. н., директор Банковского института  
НИУ ВШЭ

**ТЕДЕЕВ**  
АСТАМУР  
АНАТОЛЬЕВИЧ

д. ю. н., профессор кафедры государст-  
венного аудита Высшей школы госу-  
дарственного аудита (факультет) МГУ  
им. М.В. Ломоносова

**ТИХОМИРОВ**  
**ЮРИЙ**  
**АЛЕКСАНДРОВИЧ**

д. ю. н., заместитель заведующего Центром публично-правовых исследований Института законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве России

**ТОРШИН**  
**АЛЕКСАНДР**  
**ПОРФИРЬЕВИЧ**

к. ю. н., действительный государственный советник РФ I класса

**ТОЩЕНКО**  
**ЖАН**  
**ТЕРЕНТЬЕВИЧ**

чл.-корр., д. филос. н., профессор, главный научный сотрудник Института социологии ФНИСЦ РАН

**УГРЮМОВ**  
**МИХАИЛ**  
**ВЕНИАМИНОВИЧ**

академик, д. б. н., заведующий лабораторией нервных и нейроэндокринных регуляций Института биологического развития им. Н.К. Кольцова РАН

**УШАКОВ**  
**ДМИТРИЙ**  
**ВИКТОРОВИЧ**

академик, д. п. н., директор Института психологии РАН

**ХАБРИЕВА**  
**ТАЛИЯ**  
**ЯРУЛЛОВНА**

академик, д. ю. н., директор Института законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве России

**ЧЕРЕШНЕВ**  
**ВАЛЕРИЙ**  
**АЛЕКСАНДРОВИЧ**

академик, д. м. н., научный руководитель Института иммунологии и физиологии Уральского отделения РАН

**ЧЕРНЫШ**  
**МИХАИЛ**  
**ФЕДОРОВИЧ**

чл.-корр., д. социол. н., директор Федерального научно-исследовательского социологического центра РАН

**ЧЕХОНИН**  
**ВЛАДИМИР**  
**ПАВЛОВИЧ**

академик, д. м. н., вице-президент РАН, заведующий кафедрой медицинских нанотехнологий медико-биологического факультета Российского государственного медицинского университета им. Н.И. Пирогова

**ШАБУНОВА**  
**АЛЕКСАНДРА**  
**АНАТОЛЬЕВНА**

д. э. н., директор Вологодского научного  
центра РАН

**ЭКМАЛЯН**  
**АШОТ**  
**МАМИКОНОВИЧ**

д. филос. н., профессор

**ЮРЕВИЧ**  
**АНДРЕЙ**  
**ВЛАДИСЛАВОВИЧ**

чл.-корр., д. п. н., заместитель директора  
по научной работе Института психоло-  
гии РАН

## СПРАВКА

- о НКС ООН РАН (Научно-консультативном совете по правовым, психологическим и социально-экономическим проблемам общества Отделения общественных наук),
- о НИИ ДДиП (Национальном исследовательском институте Доверия, Достоинства и Права),
- о «Рабочем завтраке у Тосуняна»,
- о проекте «Открытые дискуссии президента АРБ» и об этом издании

### **1. НКС ООН РАН был создан в 2012 году как Совет по правовым, экономическим, социально-политическим и психологическим аспектам финансово-кредитной системы.**

Заседания Совета проводились в Отделении общественных наук РАН два раза в год.

В феврале 2020 года члены НКС приняли решение расширить компетенцию Совета, перейдя от рассмотрения вопросов развития финансового рынка к более широкому кругу проблем развития общества, поставив во главу угла своих исследований и дискуссий вопросы: «В каком обществе мы живем? Какое общество мы хотели бы оставить своим потомкам в наследство?»

И в сентябре 2021 года постановлением Президиума РАН Совет был преобразован в Научно-консультативный совет по правовым, психологическим и социально-экономическим проблемам общества ООН РАН.

Сопредседателями Совета стали академики РАН А.А. Гусейнов, А.А. Кокошин и Г.А. Тосунян.

### **2. С середины 90-х годов по субботам раз в две три недели в Ассоциации российских банков проходят «Рабочие завтраки у Тосуняна», в которых принимали и принимают участие банкиры, представители ЦБ, Госдумы, Совета Федерации, различных ведомств, академической науки, вузов, эксперты по финансово-банковскому профилю.**

Каждый «Рабочий завтрак у Тосуняна» (далее – «Рабочий завтрак») проходит по заранее согласованной повестке дня и с заявленными докладчиками.

На них до недавнего времени обсуждались преимущественно проблемы экономики, финансовой сферы, нормативно-правовые акты, регулирующие эту сферу. Но в ряде случаев и другие вопросы развития общества.

В последние годы спектр вопросов, рассматриваемых на «Рабочих завтраках», и круг экспертов заметно расширились.

Этому во многом способствовало участие в них известных ученых.

Характерной особенностью «Рабочих завтраков» было и остается то, что они проходят с завидной регулярностью по субботам в 9.00 утра и зимой, и летом, и даже 31 декабря. Их продолжительность примерно 3–4 часа.

### **3. В конце 2019 года был учрежден Национальный исследовательский институт Доверия, Достоинства и Права (НИИ ДДиП).**

Это частный институт, целью которого, если вкратце, является многогранное изучение вопросов человеческой жизнедеятельности и общественных процессов, которые наибольшим образом влияют на развитие доверия в обществе, повышение ответственности и чувства собственного достоинства у граждан страны и на формирование уважения друг к другу.

Институт приступил к работе в начале 2020 года в формате научных заседаний с коллегами, интересующимися проблемами доверия и достоинства, их правового обеспечения и стимулирования.

Иначе говоря, Институт пригласил на общественных началах работать на его площадке всех, кто желает внести свою лепту в изменение траектории движения общества «войны всех против всех» в сторону общества «доверия, достоинства и уважения друг к другу»!

### **4. В конце марта 2020 года был объявлен локдаун.**

Встал вопрос: заморозить на какое-то время работу НКС ООН, НИИ ДДиП, АРБ и «Рабочие завтраки у Тосуняна»?

Или искать какое-то другое решение?

Тогда же возникла идея, что заседания НКС ООН, НИИ ДДиП и «Рабочие завтраки» можно объединить, используя онлайн-формат.

Проанализировав практику последних лет, мы с коллегами пришли к выводу, что довольно часто и на заседаниях НКС, и на «Рабочих завтраках», и на заседаниях Института мы поднимаем и обсуждаем схожие вопросы.

Было принято решение начать проводить совместные заседания.

За прошедшее с апреля 2020 года время было проведено 109 «Рабочих завтраков у Тосуняна», большинство из которых прошло в очно-заочной форме.

Примерно 20 человек лично присутствовали на завтраках, а остальные, от 50 до 100 и более участников, принимали участие в режиме Zoom, видя, слыша «живых» участников и докладчиков, также присоединялись к дискуссии.

В последующем по видеозаписи каждое заседание стенографировалось с тем, чтобы можно было издать материалы этих дискуссий.

В настоящее время накопился огромный объем материалов для публикаций, и мы начали их издание в виде представленных вашему вниманию сборников.

## **5. С 2013 года Ассоциация российских банков ведет проект «Открытые дискуссии президента АРБ».**

Проект направлен на обсуждение широкого круга экономических, правовых, философских, социально-психологических и других актуальных проблем развития нашего общества и на развитие культуры дискуссии в целом. Спикерами «Открытых дискуссий президента АРБ» (далее – «Открытые дискуссии») выступают известные ученые, общественные деятели и представители бизнеса.

Вузами-партнерами проекта являются более 80 российских вузов, расположенных на территории всей России – от Владивостока до Калининграда.

Как правило, в каждой «Открытой дискуссии» дистанционно участвуют от 40 до 80 вузов. Численность интернет-аудитории в среднем составляет около 2 тыс. человек.

Последние два года «Открытые дискуссии» проводятся ежемесячно.

За 10 лет состоялась 81 дискуссия.

С информацией о прошедших дискуссиях, презентационными материалами спикеров и видеозаписями можно ознакомиться на сайте [arb.ru](http://arb.ru) в разделе «Открытые дискуссии».

**Г.А. ТОСУНЯН**, академик РАН,  
президент Ассоциации российских банков



## ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО

**ГОСУНЯН Г.А.**  
акад. РАН

Доброе утро всем!

Рад видеть и приветствовать вас на нашем заседании Научно-консультативного совета отделения общественных наук по правовым, психологическим и социально-экономическим проблемам общества и Национального исследовательского института Доверия, Достоинства и Права, которое мы проводим в формате «Рабочего завтрака» на площадке Ассоциации российских банков.

Для участия в заседании зарегистрировалось более 80 человек.

В их числе 60 представителей науки и вузов, включая пять членов РАН.

Тема нашего сегодняшнего заседания – «Институт финансового омбудсмена, его роль в развитии общества».

Институт финансового омбудсмена – очень значимый институт для гражданского общества, для цивилизованного общества.

Финансовый омбудсмен выступает как общественный примиритель на финансовом рынке.

Это орган внесудебного рассмотрения споров, возникающих между финансовыми организациями и их клиентами, физическими лицами.

Сегодня мое вступительное слово будет чуть шире, чем обычно.

Поскольку Ассоциация российских банков стояла у истоков создания этого института.

Именно АРБ явилась инициатором создания этого института в 2002 году, когда был утвержден кодекс этических принципов банковского дела.

В нем мы указали, что необходимо создать два важнейших института.

Институт финансового омбудсмана и институт бюро кредитных историй.

Должен с удовлетворением отметить, что и тот и другой институты были нами успешно созданы.

Но сначала мы изучили подобную практику в Германии, во Франции.

Мы с 1-ым вице-президентом Ассоциации российских банков Юрием Ивановичем Кормошом ездили в Европу, знакомясь с европейской практикой.

После долгих консультаций и анализа международного опыта АРБ приступила к реализации этой идеи.

Началась разработка организационно-правовой базы двух институтов для их внедрения и успешного функционирования в нашей стране.

На это ушло довольно длительное время.

Для создания бюро кредитных историй нам понадобилось два года.

И этот институт с 2004 года по сей день успешно функционирует, хотя постоянно подвергается попыткам разрушения.

Многие другие институты, очень важные и полезные, которые у нас в стране на финансовом рынке были созданы, потом по странному стечению обстоятельств были уничтожены.

Такие факты есть.

Сейчас я не буду их приводить, но это серьезная проблема.

То, что конкурентно, то, что цивилизованно, то, что полезно, как-то очень легко подвергается разрушению.

А то, что монополизировано, то, что работает в интересах отдельных людей или ведомств, успешно развивается.

Соответственно, захватывает все большие доли рынка.

Это очень большая тема.

Создание института финансового омбудсмана оказалось более долгой и сложной задачей.

Несколько лет после подготовки организационно-правовой базы нам не удавалось его сформировать и запустить.

Прошло почти 8 лет после постановки задачи и выдвижения этой инициативы.

И только 7 сентября 2010 года совет АРБ утвердил положение об общественном примирителе на финансовом рынке.

Мы его назвали финансовым омбудсменом.

АРБ впервые в России ввела должность финансового омбудсмана.

Хочу отметить, что с нами всегда очень активно работал, взаимодействовал Павел Алексеевич Медведев.

Он 30 лет был депутатом Госдумы, а до этого – Верховного Совета.

В 2010 году мы предложили ему стать финансовым омбудсменом.

Павел Алексеевич согласился и был утвержден на эту должность.

Впервые в России в 2010 году данный институт заработал.

В соответствии с положением АРБ, общественный примиритель, финансовый омбудсмен, стал постоянно действующим общественным органом разбирательства споров, возникающих между финансовыми организациями и их клиентами, физическими лицами.

Концептуальную основу института финансового омбудсмана обосновал, аргументировал Юрий Иванович Кормош.

По его предложению АРБ выбрала германскую модель.

Почему я подчеркиваю роль наших коллег?

Потому что в истории должны остаться и их имена тоже.

Когда люди выдвинули идею, поддержали идею, реализовали ее, это должно быть отмечено.

Это наша история, и она не должна быть обезличена.

Потому что некоторые очень скромно остаются за кадром, а это неправильно.

Те, кто вносит в развитие общества такую существенную лепту, должны быть узнаваемы.

Итак, мы выбрали германскую модель.

В Германии в 1992 году процедуру внесудебного разрешения споров с участием омбудсмана ввел Союз немецких банков.

То есть данный институт достаточно нов даже для Европы.

В соответствии с германской моделью институт финансового омбудсмена не является государственной структурой.

Решения омбудсмена становятся обязательными для исполнения со стороны банков в тех случаях, когда сумма требований по жалобе не превышает пяти тысяч евро.

Это довольно скромный сегмент рынка.

Но он скромнен по сути, а по охвату довольно широк.

Для банков Германии исключена возможность обжалования решения омбудсмена в суде.

Физическое лицо, подавшее жалобу, наоборот, имеет право обратиться в суд.

По делам с суммой требований свыше 5000 евро решения омбудсмена не являются обязательными к исполнению для обеих сторон.

Но есть рекомендация.

Если стороны хотят поддержать свою репутацию на высоком уровне, то они исполняют эти решения.

Существует определенный порядок урегулирования споров по жалобам клиентов.

В немецком банковском секторе он устанавливается Министерством юстиции ФРГ, то есть нормативным документом правительства страны.

В нашей стране законодательства о финансовом омбудсмене первоначально не было.

И регулирование отношений омбудсмена и банков происходило на основании двух документов:

- положения АРБ «Об общественном примирителе на финансовом рынке»;
- подписанной банками декларации «О передаче омбудсмену на рассмотрение споров с участием физических лиц, клиентов банков».

Основные закреплённые принципы деятельности финансового омбудсмена были следующими.

Клиенты банка – физические лица могут направлять жалобы с требованиями, не превышающими 300 тысяч рублей.

Требования не должны быть связаны с осуществлением физическим лицом предпринимательской деятельности.

То есть мы охватывали рынок потребительского кредитования и потребительских операций.

В период рассмотрения жалобы омбудсменом физическое лицо не вправе обращаться в суд.

До подачи жалобы омбудсмену физическое лицо обязано направить претензию банку, на которую тот должен ответить в течение 30 дней.

Таков был наш регламент.

Мы заложили его в нашей правовой базе, рекомендуемой банкам.

Те, кто принимает его, подписываются под этим и соблюдают данные правила.

По результатам рассмотрения жалобы омбудсмен мог:

- утвердить подписанное сторонами примирительное соглашение;
- вынести постановление, разрешающее спор по существу;

– вынести постановление о прекращении разбирательства спора.

Примирительное соглашение может быть передано по согласию сторон на утверждение суду или третейскому суду в качестве мирового соглашения.

Так у нас было прописано.

Если физическое лицо осталось недовольно решением омбудсмана, оно могло обращаться в суд.

Банк же не мог оспаривать решение омбудсмана, если он подписался под декларацией.

Финансовый омбудсмен АРБ, в частности, помогал:

- провести реструктуризацию долга;
- изменить условия погашения по уже существующему кредиту (срок погашения, сумму платежа и так далее);
- проверить законность действий банка-кредитора;
- осуществить ряд других функций.

Практика показала, что к услугам омбудсмана прибегают в том случае, когда банк не идет навстречу своему клиенту и отказывается от диалога с ним.

А клиент еще не готов обратиться в суд и хочет все-таки найти общий язык.

Решения омбудсмана АРБ носили, однако, рекомендательный характер.

Не имея статуса исполнительного документа в отсутствие закона, они подлежали исполнению лишь на добровольной основе.

Особо подчеркну.

В некоторых случаях потребителям достаточно было получить квалифицированную консультацию, разъяснение омбудсмена.

Поскольку физические лица в большинстве своем юридически недостаточно компетентны.

И они не всегда могут самостоятельно добиться удовлетворения своих требований.

Эту функцию и взял на себя Павел Алексеевич.

Он очень успешно по сей день ее выполняет.

Снимает многие проблемы, консультируя потребителей.

По данным финансового омбудсмена, 80% граждан отказываются от своих жалоб уже на этапе его разъяснительной работы.

И только в 20% случаев заявители продолжают настаивать на своей просьбе.

Первые соглашения с финансовым омбудсменом АРБ в 2020 году подписали шесть кредитных организаций.

Это явилось стартом нашей деятельности в данном направлении.

А до подписания соглашений нам просто не с кем было работать.

Хотя правовая база для этого существовала уже пару лет.

Потом стали присоединяться другие банки и финансовые организации.

И где-то через год-два число подписавших декларацию банков и финансовых организаций достигло порядка 30.



Авторитет омбудсмена АРБ позволил ему решать вопросы по жалобам граждан и с другими банками.

Формально эти банки не имели соглашения с нашим омбудсменом.

Тем не менее к его рекомендациям они тоже прислушивались.

То есть деятельность финансового омбудсмена АРБ приобрела довольно широкий охват.

Финансовый омбудсмен и сегодня продолжает свою работу.

Конечно, с учетом того, что уже созданы новые государственные институты и он имеет другой статус.

За прошедшее время финансовым омбудсменом АРБ было рассмотрено более 100 тысяч жалоб граждан.

Это большая работа.

Тем более учитывая те небольшие ресурсы, которые мы смогли на это дело выделить.

Опыт деятельности финансового омбудсмена АРБ указал на необходимость наделения подобных лиц властными полномочиями.

Назрела необходимость в принятии специального закона.

Это было обусловлено спецификой досудебного урегулирования споров между финансовыми организациями и гражданами.

Тем, что решение таких проблем затрагивает вопросы гражданско-правовых отношений и регулирования финансового рынка.

Поэтому обойтись без соответствующего закона в долгосрочной перспективе было невозможно.

Мы первыми поставили вопрос о необходимости принятия такого закона, подготовили законопроект.

В своем понимании, в своей версии.

Потом он был существенным образом изменен.

Тем не менее эту законотворческую работу инициировали мы, создав сначала правовую базу документов АРБ.

10 мая 2014 года в Государственную думу был внесен законопроект об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг.

Заметим, что в этом законопроекте используется понятие «уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг».

Мы же, чтобы отличие было более наглядным, будем продолжать использовать термин «финансовый омбудсмен АРБ».

Работа над законопроектом до окончательного принятия закона заняла четыре года.

Сейчас уже прошло пять лет после принятия закона и утверждения государственного института.

Такой большой срок был связан с необходимостью определения правового статуса финансового уполномоченного.

Будет ли он являться государственным органом, юридическим лицом или общественной организацией?

Кем и как будет финансироваться его деятельность?

Сложный клубок вопросов.

Необходимо прямо сказать об одной из главных целей создания института омбудсмена.

Она состояла в освобождении судов от значительной части споров путем установления обязательного досудебного урегулирования.

Задача немаловажная, потому что суды были завалены жалобами.

Требовалось также разрешить вопрос о юридической силе решений, принимаемых финансовым уполномоченным.

Федеральный закон № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» был принят 4 июня 2018 года.

Пять лет назад.

Однако некоторые крупнейшие банки пролоббировали поэтапное его вступление в силу.

С целью отодвинуть срок воздействия этого закона на них,

В законе прописаны разные даты, начиная с которых финансовые институты были обязаны выполнять решения омбудсмена:

- с 1 июля 2019 года действие закона распространялось на некоторые страховые компании;
- с 28 ноября 2019 года — на страховые компании по всем остальным видам страхования;
- с 1 января 2020 года — на микрофинансовые организации;
- с 1 января 2021 года — на все кредитные организации, кредитные потребительские кооперативы, ломбарды и негосударственные пенсионные фонды.

То есть полный охват.

Финансовому уполномоченному, получившему свой статус по закону, свойственны некоторые признаки государственного органа.

Вы знаете, что государственным органом признается часть системы органов государственной власти, наделенная государственными властными полномочиями, финансируемая государством, выполняющая задачи и функции, возложенные государством.

Но финансовый уполномоченный не является в полном смысле органом государственной власти и имеет статус института гражданского общества.

При этом отдельные его функции имеют все же «государственный оттенок».

Он выполняет функции органа государственной власти прежде всего при разрешении споров между финансовыми организациями и физическими лицами.

Согласно закону, финансовая организация может обжаловать решения, принятые финансовым уполномоченным, в суде общей юрисдикции.

Если потребитель недоволен принятым решением финансового уполномоченного, он может обратиться с иском о взыскании в суд.

Первоначально финансирование деятельности нового института осуществлялось Банком России.

Однако затем эта функция была передана финансовым организациям.

То есть Центральный банк профинансировал стартапы, а потом уже к делу подключились банки.

АРБ же финансировала и стартап, и последующую деятельность института финансового омбудсмана фактически за свой счет.

Часть средств перечисляли банки, подписавшие декларацию.

Довольно серьезная была нагрузка.

Как сегодня осуществляется расчет размера взносов денежных средств со стороны банков на счет созданного государством института?

Учитывается информация о количестве обращений потребителей к каждой финансовой организации, рассмотренных финансовым уполномоченным в отчетном квартале.

Предусмотрены такие позиции, как главный финансовый уполномоченный и финансовый уполномоченный в сфере финансовых услуг.

Финансовым уполномоченным может быть назначен гражданин не моложе 35 лет с высшим юридическим или экономическим образованием, имеющий совокупный опыт работы на финансовом рынке не менее 5 лет либо имеющий стаж работы судьей не менее 10 лет.

По закону предельный возраст работы в статусе финансового уполномоченного – 70 лет.

Главный финансовый уполномоченный назначается сроком на 5 лет советом директоров Банка России по представлению председателя Банка России, согласованному с Президентом РФ.

Наш – финансовый омбудсмен АРБ – назначается советом АРБ.

АРБ не ввела ограничений по возрасту, не установлен предельный срок исполнения обязанностей.

Мы – более гибкая структура.

Финансовый уполномоченный рассматривает жалобы, в которых требование о взыскании долга не превышает 500 тысяч рублей.

Это государственный финансовый уполномоченный.

В этом случае потребитель лишен выбора.

Он не может обратиться в суд, поэтому вынужден обращаться к финансовому уполномоченному.

**В этом отличие нашего института от государственного.**

**Мы потребителя не ограничивали.**

**Только, если он подал заявку финансовому омбудсмену, мы просили в суд не обращаться.**

**Но изначально он не был ограничен.**

Далее.

Потребитель обязан первоначально получить решение финансового уполномоченного.

Финансовый уполномоченный оформляет решение, которое вступает в законную силу через 10 рабочих дней.

Если финансовая организация не исполнит решение в течение 30 дней, то потребитель уже может обратиться к финансовому уполномоченному за исполнительным документом в виде удостоверения для принудительного взыскания через службу судебных приставов.

**Это еще одно важное отличие института финансового уполномоченного от омбудсмена АРБ, у которого нет полномочий обеспечить свое решение в принудительном порядке.**

Я об этом уже говорил.

В 2022 году финансовому уполномоченному было подано около 153 тысяч обращений потребителей, в том числе:

- 135 тысяч – жалобы на страховые организации;
- 13 тысяч – на кредитные организации (всего 9% от общего числа);
- 2 тысячи с небольшим – на микрофинансовые организации;
- 626 – на кредитные потребительские кооперативы;
- 111 – на пенсионные фонды;
- 20 – на ломбарды.

По поступившим обращениям финансовым уполномоченным принято 105 тысяч решений на сумму более трех миллиардов рублей.

Довольно объемная работа.

Я чувствую, что «отнимаю хлеб» у моего коллеги, Виктора Владимировича Климова, который будет рассказывать об этом.

Но тем не менее, думаю, Виктор Владимирович не будет так уж против.

Он просто подкрепит эту информацию.

Из принятых решений свыше 36 тысяч было об удовлетворении требований потребителя (34% от всех решений); 57 тысяч — об отказе в удовлетворении (54%) и 11,5 тысячи — о прекращении рассмотрения (11%).

Статистика решений финансового уполномоченного показывает, что в большинстве случаев его решения не оспариваются.

Значит, качество работы не вызывает на сегодняшний день вопросов.

Обязанность по финансированию деятельности финансового уполномоченного серьезным образом побуждает и стимулирует финансовые организации не нарушать права потребителя.

Другими словами, свою социальную функцию этот институт выполняет очень серьезно.

Появление института финансового уполномоченного значительно сократило нагрузку на суды, что тоже принципиально важно.

Отличия между финансовым уполномоченным и финансовым омбудсменом АРБ я уже отметил.

Но еще раз подчеркну.

Финансовый омбудсмен АРБ рассматривает претензии к кредитным организациям.

У финансового уполномоченного – обращения к широкому кругу финансовых организаций, которые я перечислил, включая пенсионные.

Мы тоже открыты для этих организаций.

Но мы сконцентрировались в основном на кредитных организациях.

Институт финансового омбудсмена АРБ не ограничивал потребителя, а оставлял за ним выбор: идти в суд или к омбудсмену.

**Законодатель потребителя этого выбора лишил.**

**Потребитель сначала должен обратиться к уполномоченному, а потом идти в суд, когда речь идет о претензиях в полмиллиона рублей.**

Нам казалось нелогичным лишать потребителя возможности обращаться в суд.



**Кредитная организация, подписавшая декларацию, не могла обжаловать решение омбудсмена АРБ.**

**А в рамках действующего института финансового уполномоченного финансовая организация может обжаловать его решение.**

**Вы понимаете, какое мощное лобби здесь сработало.**

Финансовый уполномоченный может выдать удостоверение, исполнительный лист для принудительного взыскания через службу судебных приставов.

Омбудсмен АРБ, как я уже говорил, никогда не был уполномочен принудительно обеспечивать свои решения.

Поэтому они носили рекомендательный, консультативный характер.

Но вот что удивительно.

Те, почти 30 организаций, которые подписали декларацию, ни разу не отказались от исполнения решения финансового омбудсмена.

Думаю, сработало чувство «репутационной ответственности».

Потому что тогда Ассоциация опубликовала бы, что организация подписалась, но при этом не выполнила обязательства.

**Гражданское сознание у представителей финансового рынка находится на довольно высоком уровне.**

**Кроме того, не в их коммерческих интересах нарушать достигнутые договоренности.**

Все это имеет огромное значение для того, чтобы взаимодействие физических лиц с банками проходило в новом контексте такого цивилизованного общения.

И чтобы решать конфликтные нестандартные ситуации, способствуя решению экономических проблем.

В завершение – несколько слов о значимости института финансового уполномоченного в целом для экономики.

Когда речь идет о нашем сегменте, деятельность этого института в основном направлена на проблемы кредитования населения.

Я хотел бы отметить, что на 1 октября 2023 года объем кредитов населению составил 32,8 триллиона рублей.

Это огромная сумма, огромный сегмент экономики.

С начала года – плюс пять триллионов рублей.

То есть увеличение в текущем году на 18%.

Просроченная задолженность населения находится на уровне 1,2 триллиона рублей.

Прирост просроченной задолженности за этот год составил на 1 октября 6,2%.

Отмечу некоторые тенденции, риски и диспропорции.

### **Количество заемщиков.**

Только за первое полугодие 2023 года наблюдается рост заемщиков на 2 миллиона человек.

Понимаете, насколько востребован институт!

Общее количество заемщиков – более 46 миллионов человек, это 56% трудового населения.

Сам по себе рост заемщиков не есть нечто негативное, а свидетельствует об активности людей.

Но Центральный банк рассматривает это как чрезмерную закредитованность населения.

Для понимания ситуации нужно также проанализировать и **кредитную нагрузку**.

Чтобы понять, в каких случаях возникает вероятность просрочки, дефолта.

За этот год количество заемщиков, имеющих три кредита и более, увеличилось до 11 миллионов человек.

Прирост составил два с лишним миллиона.

Доля задолженности таких заемщиков – 47%.

Это действительно риск.

Потенциальный заемщик при обращении за кредитами имеет в среднем 1,8 действующих кредитов.

С целью охлаждения этого рынка Центральный банк увеличивает коэффициент риска.

Это является одним из механизмов ограничения выдачи потенциально проблемных кредитов.

Но это и сжимает данный сегмент.

Поэтому правильно это или неправильно – довольно спорный вопрос.

Центральный банк увеличил коэффициент риска с 1 мая, затем с 1 октября.

Причем увеличение коэффициента риска с 1 мая затронуло еще и ипотечное кредитование.

А оно, кстати, имеет минимальный невозврат – 0,4%.

Почему этот сегмент кредита зажимается, не совсем понятно.

Общее количество ипотечных заемщиков – 10 миллионов человек, или 12% трудоспособного населения.

За 7 месяцев этого года произошел рост взявших ипотечный кредит на 1 миллион человек.

Предполагается, что по итогам 2023 года ипотечное кредитование достигнет рекордного значения – более 6 триллионов рублей за год.

Это очень качественный сегмент кредитования при доле просроченной задолженности, как я уже сказал, всего 0,4%.

Риски в ипотечном кредитовании, конечно, есть.

У четырех из пяти ипотечников, взявших кредит, уже был другой действующий кредит.

Каждый второй ипотечный кредит взят на срок более 25 лет.

Это тоже важный фактор.

### **Просроченная задолженность и взыскания.**

Федеральная служба судебных приставов с января по сентябрь текущего года рассмотрела 21 миллион исполнительных производств о взыскании задолженности в пользу банка.

Это на 22% выше, чем в предыдущем году.

К концу сентября общая сумма долгов, подлежащих взысканию, достигла 2,9 триллиона рублей.

Данный показатель вырос за год на 200 миллиардов.

За аналогичный период прошлого года (с января по сентябрь 2022 года) этот рост был всего на 100 миллиардов.

Общая ситуация с кредитованием населения недостаточно устойчивая и будет зависеть от дальнейшего состояния экономики.

Ведь когда экономика развивается, больше шансов, что эта задолженность будет сокращаться.

В октябре Центральным банком были скорректированы некоторые показатели в основных направлениях денежно-кредитной политики.

Ранее прогноз динамики ВВП в 2024 году был на уровне 2,5%.

Сейчас он скорректирован в меньшую сторону — до 1,5%.

Ухудшен прогноз инфляции.

Ранее говорилось о 5–6,5% на этот год.

Сейчас же диапазон составляет 6–7%.

Реальная потребительская инфляция, что, конечно, все прекрасно осознают, намного выше.

Я в таком концентрированном виде изложил и историю создания двух институтов, и проблемы, которые эти институты решают.

Для того, чтобы была понятна значимость и актуальность этой темы.

Теперь перехожу к той части повестки дня, которая вам была разослана.

Сегодня мы заслушаем и обсудим следующие доклады:

1. «О деятельности службы финансового уполномоченного».

Докладчик – Климов Виктор Владимирович, финансовый уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг в сферах страхования, кредитной кооперации, деятельности кредитных организаций, деятельности ломбардов и деятельности негосударственных пенсионных фондов.

2. «Становление института примирителя финансовой системы Республики Армения: роль лучшего международного опыта».

Докладчик – Саргсян Пируз Михайловна, кандидат юридических наук, примиритель финансовой системы Республики Армения, уже долгие годы возглавляющая этот институт.

3. «Финансовый рынок: что должен знать всяк сюда входящий».

Докладчик – Медведев Павел Алексеевич.

Я уже много раз представлял Павла Алексеевича, вы его и так все хорошо знаете.

4. «Ожидания и реальность: взаимодействие потребителей со службой финансового уполномоченного».

Докладчик – Лазарева Евгения Станиславовна, директор Фонда развития общественного мониторинга и защиты прав потребителей финансовых услуг «За права заемщиков», член общественного совета в пресс-службе финансового уполномоченного.

Виктор Владимирович, Вам слово.

## ДОКЛАД 1

**КЛИМОВ В.В.**

финансовый уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг в сферах страхования, кредитной кооперации, деятельности кредитных организаций, деятельности ломбардов и деятельности негосударственных пенсионных фондов

### О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

Коллеги, доброе утро!

Спасибо за эту чудесную возможность, Гарегин Ашотович.

Несколько вводных замечаний, которые я хотел бы сделать.

Во-первых, прекрасная подборка спикеров у вас, охватываются темы со всех сторон.

И международный опыт, и потребители, и те, кто профессионально участвует, и те, кто стоял у истоков.

Я даже не знаю, кого бы еще можно было сюда позвать.

Можно сказать, что только регулятора не хватает здесь.

Чтобы его представители рассказали, как они все это видят.

**Тосунян Г.А.:** Мы Воронина позвали, но он не смог.

**Климов В.В.:** Воронин – это главный финансовый уполномоченный.

Я – просто финансовый уполномоченный.

У меня была большая проблема, честно скажу, так как коллеги подготовили мне 30 с лишним слайдов к этому выступлению.

Когда рассказываешь об институте все, надо вроде все и рассказать.

Поэтому я думал, как бы мне сократить свое выступление.

Благодаря Вашему докладу у меня есть возможность не рассказывать многие вещи, а остановиться только на некоторых важных деталях.

Может быть, они где-то добавят нам всем понимания.

Действительно, институт финансового уполномоченного (Рисунок 1) в силу закона действует с 2018 года.

Действительно, у него непростая судьба.

## Институт финансового уполномоченного



Рис. 1

В 2014 году законопроект был принят Государственной думой в первом чтении.

А во втором и в третьем – только в 2018-м.



Это не только потому, что регулятор, общество и законодатели определялись, каким способом решать задачу.

Это и потому, что рынок в большинстве своем, в том числе крупнейшие его игроки, в отличие от той дисциплинированной и сознательной его части, о которой Вы рассказывали, опасался введения нового института и ему противодействовал.

И понятно: ведь это совершенно новая конструкция защиты прав потребителей.

Действительно, это некий обязательный досудебный порядок урегулирования спора, бесплатный и предельно простой для потребителя.

Потребитель может обратиться через электронный ресурс.

Через сайт или почту, фактически любым способом. Сейчас и через Госуслуги.

Специальный помощник – чат-бот – поможет ему заполнить достаточно простые формы, ответить на вопросы, подать обращение.

Мы, финансовые омбудсмены, рассматриваем обращения гораздо быстрее, чем любой суд.

У нас срок рассмотрения обращения в случае его поступления по электронной почте – 15 рабочих дней.

Плюс, при необходимости, 10 дней на экспертизу.

В общем, вы все прекрасно понимаете, что такое суды, и как долго это происходит.

Защита прав потребителя через нашу службу осуществляется значительно быстрее.

Мы являемся централизованным институтом.

Нас пять финансовых уполномоченных, в том числе один главный финансовый уполномоченный – Воронин Юрий Викторович.

Мы работаем на всю страну централизованно.

У нас нет территориальных органов.

Есть три филиала, но они созданы в целях экономии: юристы в Нижнем Новгороде, Саратове и Петербурге дешевле, чем юристы в Москве.

Только поэтому мы имеем там подразделения.

А так, от Калининграда до Камчатки все единообразно приходит к нам.

Это позволяет иметь не только охват, но и централизованную единообразную методику, которая обеспечивает две понятные вещи.

Во-первых, высочайшую компетентность, потому что мы очень хорошо знаем, что происходит на рынке с потребителем.

Во-вторых, предсказуемость для финансового рынка.

Другими словами, финансовый рынок практически во всех случаях однозначно понимает, какое решение будет принято финансовым уполномоченным.

Вы отчасти затрагивали вопрос о природе этого института.

Я буквально два слова об этом скажу.

**Природа института сложная.**

**Как минимум в его основе лежат четыре разные составляющие.**

**Это институт квазисудебный, то есть фактически финансовый омбудсмен в России наделен правом**

**выносить решения, обязательные к исполнению финансовой организацией (Рисунок 2).**

И обязан делать это беспристрастно.

### **Финансовые организации, в отношении которых рассматриваются обращения потребителей**



Рис. 2

Но есть и правозащитная функция.  
Каким образом это работает?

На этапе, когда потребитель, слабая сторона, обратился, вся компетентность службы встает на его сторону.

То есть решение потом выносится беспристрастно и в соответствии с законом.

Но в момент разбирательства, в момент выяснения обстоятельств компетентность службы на стороне потребителя.

Потому что потребителю, конечно, в сложном финансовом законодательстве разобраться тяжело.

Понятно, что это институт саморегулирования – то, с чего Вы начали.

Он и стартовал как саморегулирование, это во многом была инициатива рынка.

Сейчас он финансируется финансовым рынком через соответствующие взносы.

Этот институт на самом деле помогает на рынке.

И рынок, особенно страховой, который дольше всех с нами работает, уже понял, как корректировать свое поведение в правильном направлении.

А именно: в пользу потребителей, в пользу искоренения недобросовестной практики.

Я об этом потом еще скажу.

Кроме того, данный институт действительно имеет в своей основе институт омбудсмена, это тоже составляющая его природы.

А омбудсмен, исходное его значение (кстати, впервые это был китайский опыт, еще до того, как это появилось в Европе) – не просто прямая коммуникация гражданина с неким органом, который позволяет решить его проблему, связанную с исполнением или неисполнением чего-то государством или какими-то крупными игроками.

**Это еще и механизм обратной связи, улучшающий государство.**

В этом смысле мы, имея в своей природе эту основу как омбудсмены, также работаем в данном направлении.

Содействуем улучшению государства, улучшению регулирования на финансовом рынке.

Наша служба имеет несколько непривычное устройство.

У органа есть публичные лица, наделенные должностными полномочиями.

Это финансовые уполномоченные.

Есть главный финансовый уполномоченный.

А юридическим лицом при этом является автономная некоммерческая организация, которая обеспечивает нашу деятельность.

То есть сама по себе служба финансового уполномоченного не оформлена как юридическое лицо.

Это вызывает массу непонимания и проблем.

Важно сказать, что совет службы, который принимает все ключевые решения, связанные с определением порядка взаимодействия, какие-то методические вещи, вопрос взносов, немаловажный для рынка, включает в себя представителей самых разных сфер.

Это сделано специально.

В совете участвует и регулятор (Банк России, Правительство Российской Федерации), и саморегулируемые организации, представляющие рынок.

Гарегин Ашотович – член совета нашей службы, именно поэтому он так хорошо информирован о том, что у нас происходит.

Как работает досудебный порядок?

Действительно, потребитель, прежде чем пойти в суд по спорам до 500 тысяч рублей, а по ОСАГО по любым спорам, проистекающим из договоров ОСАГО, должен сначала прийти к нам.

Другими словами, он не может сразу пойти в суд.

Но при этом, прежде чем прийти к нам, потребитель должен сделать одну очень важную вещь.

Он должен сначала обратиться с претензией в финансовую организацию (в случае со страхованием первый раз он обращается за возмещением, а второй раз, если не удовлетворен, с претензией).

Это очень важно, потому что позволяет урегулировать спор до обращения к нам.

Получив ответ в течение регламентированных законом 30 или 15 рабочих дней (в основном это 15 дней, поскольку, как правило, взаимодействие происходит по электронной почте) или не получив ответ в установленный законом срок, потребитель приходит к нам.

И дальше финансовый уполномоченный рассматривает его обращение.

Очень важный момент.

Тут несколько раз прозвучало, что потребителя лишили права на обращение в суд.

Не лишили.

После вынесения решения финансовым уполномоченным обе стороны имеют возможность пойти в суд.

Это конституционное право гражданина.

Это на самом деле, как показывает практика, нормально работает.

Мы сильно разгрузили суды от типовых, простых и очень массовых дел.

Гарегин Ашотович тоже об этом говорил.

На момент формирования института это был один из самых больших рисков.

400 тысяч споров по ОСАГО было в суде ежегодно.

Это очень большая цифра.

Очень важно, какие споры мы рассматриваем (Рисунок 3), потому что из этого проистекают многие проблемы и возникают многие вопросы, в том числе с закредитованностью населения и другие.

### Решение финансового уполномоченного



Рис. 3

Почему мало обращений в отношении банков?

Мы рассматриваем только споры потребителей, не связанные с предпринимательской деятельностью.

Есть специальное определение потребителя.

Или лица, которому передано право потребителя.

Мы рассматриваем только ситуации, когда у потребителя есть требования к финансовой организации, а не наоборот.

То есть когда потребитель – кредитор, а не должник.

Когда он приходит к нам, мы рассматриваем только имущественное требование.

Если потребитель приходит и говорит: «Мне банк в результате транзакции должен 50 тысяч рублей.

Я требую, а он не возвращает».

Вот в этой ситуации мы рассматриваем его спор с банком.

Когда ситуация обратная, мы ее не рассматриваем.

**Тосунян Г.А.:** А мы рассматриваем и то, и другое.

**Климов В.В.:** Вы, безусловно, можете себе позволить любыми полномочиями наделить финансового омбудсмана, поскольку это общественная инициатива.

**Тосунян Г.А.:** Нет, лоббисты сумели и эту часть ограничить.

**Климов В.В.:** Я дальше тоже немного об этом скажу.

Про ограниченный размер требований сказали, про перечень организаций тоже сказали.

Есть некоторая разница между обращениями потребителей и обращениями третьих лиц, которым уступлено право требования.

Она тоже прописана в законе.

Это было осмысленное решение, хотя на самом деле работает оно, как показывает опыт, не очень эффективно.

Когда требование проистекает от потребителя лично, когда его право как гражданина нарушено, обращение бесплатное.

Другое дело, когда обращение приходит от лица, которому уступлено право требования.



Самый массовый сегмент здесь – это так называемые автоюристы.

Те, кто, покупая право требования, делает на этом бизнес, то есть право требования происходит из коммерческой деятельности.

В этом случае взимается плата, размер которой определен советом и составляет 15 тысяч рублей.

Хотя побороть «автоюризм» данная мера не очень помогает.

Это один из вопросов, которые регулярно обсуждаются и со страховыми компаниями, и с регулятором.

Гарегин Ашотович избавил меня от необходимости рассказывать об истории постепенного введения института и обязательности его действия для разных участников рынка.

На сегодняшний момент порядка 5000 организаций всех типов, о которых здесь уже говорили, обязаны взаимодействовать с нами в силу закона.

То есть они имеют этот возможный вариант разрешения споров с потребителем в виде финансового уполномоченного.

В случае неисполнения финансовой организацией нашего решения выдается удостоверение, которое является аналогом исполнительного листа, по которому искомая сумма взыскивается.

При этом добровольное и в срок, установленный законом, исполнение финансовой организацией решения финансового уполномоченного мотивируется.

В законе на этот случай есть специальная статья, которая позволяет освободить финансовую организацию от санкций.

Например от неустойки по ОСАГО, которая достаточно существенная – 1% в день, как вы помните.

А неисполнение, наоборот, наказывается штрафом в 50% по закону о защите прав потребителя.

В общем, задан такой механизм, который помогает рынку аккуратно исполнять решения финансового уполномоченного.

Он вполне рабочий.

Еще один из сложных вопросов – это несимметричный порядок обращения в суд, который задан в законе.

Вот потребитель прошел необходимую процедуру обращения и выполнил все условия обязательного досудебного порядка.

В случае, если он не удовлетворен решением, которое вынес финансовый уполномоченный, он имеет право пойти в суд с иском к соответствующей финансовой организации.

И суд принимает решение, учитывая аргументацию, содержащуюся в решении финансового уполномоченного.

А надо сказать, что для огромного количества судов, особенно для мировых судей, наши решения становятся хорошим подспорьем.

Поскольку в силу закона в них обязательна мотивировочная часть, где буквально все расписано до последней запятой и цифры.

Потому что мы, в отличие от судей, не имеем права усмотрения.

И все, что прописано в решении, мы обязаны мотивировать.

Вследствие этого проявляются некоторые несовершенства закона.

Иногда мы сталкиваемся со случаями, которые прямо не урегулированы.

Неясно, что в этой ситуации считать правильным.

Это то, что касается потребителя.

Что касается финансовой организации, то она имеет право обжаловать наше решение.

Потому что оно для нее обязательное.

В большинстве случаев финансовые организации добровольно исполняют его и не обжалуют в суде.

Наиболее массовый сегмент обжалования – это сокращение размера неустойки.

Потому что по ОСАГО, например, как уже упоминалось, законом предусмотрена неустойка 1% в день.

И лимит неустойки – до 400 тысяч рублей по материальному ущербу, до 500 тысяч рублей по жизни и здоровью.

Большие суммы.

Когда они буквально считаются, получается довольно существенно.

Особенно когда на стороне потребителя играет не очень добросовестный автоюрист, специально затягивающий сроки.

Причем это специальное затягивание невозможно ни выявить, ни доказать.

Поэтому образуются большие суммы, но они прямо предусмотрены законом.

Вот это как раз и есть предмет наиболее массового обжалования финансовыми организациями.

Они потом идут в суд за правом снижения неустойки в силу соразмерности / несоразмерности по ст. 333 ГК.

В общем, это та самая статья, которая создает нам судебную статистику.

Несколько слов о работе службы.

Отчасти по 2022 году Гарегин Ашотович сказал.

Я добавлю, просто чтобы было понимание масштаба.

Изначально главный риск при создании службы был в том, что мы захлебнемся в обращениях.

Первый год мы реально жили фактически на военном положении.

Мы рассматривали дела и принимали решения до полуночи.

Мы с трудом успевали справляться с таким объемом обращений.

И действительно, в 2019 году, когда с нами взаимодействовали только страховщики, осуществляющие так называемое моторное страхование, к нам поступило за год порядка 90 тысяч обращений.

В 2020 году, когда пришел весь основной рынок, – уже почти 200 тысяч.

А дальше объем пошел на некоторое снижение.

Любопытно, что при введении обязательной идентификации в ЕСИА процент обращений в бумажной форме заметно вырос.

Это свидетельствует о масштабах деятельности тех самых автоюрисстов, которые формально законно, но не очень добросовестно играют на правопотребительском законодательстве.

Именно они стараются избежать идентификации, используя почту.

Что касается решений, принятых в пользу потребителей, и решений, принятых не в их пользу.

Вначале, когда мы начали работать с ОСАГО, почти 45% решений было принято в пользу потребителей.

Потом эта цифра постепенно снижалась.

В этом году в пользу потребителей, наверное, будет порядка 31–32%; может, 33%.

Почему это происходит?

Не потому, что мы стали любить финансовый рынок больше, или потому, что финансовый рынок как-то с нами договорился.

Это на самом деле очень важный результат фундаментального влияния института, как он был задуман, на поведение игроков.

Первоначально, когда институт только начал работать, к нам приходили практически все дела, по которым страховые компании отказывали потребителю «на дурачка».

Но очень быстро стало понятно: результат рассмотрения у финансового уполномоченного в таких случаях предопределен.

Поэтому финансовые организации очень быстро исправили методики работы с потребителем.

Другими словами, они откорректировали свое поведение.

Именно поэтому заведомо проигрышных для финансовой организации обращений к нам сегодня практически не приходит.

И это снижение свидетельствует ровно об этом.

Будучи негосударственным, но весьма и весьма компетентным органом, мы, естественно, участвуем в законотворческом процессе.

Сейчас уже принято и вступает в силу изменение, связанное с расширением компетенций на рассмотрение очень важной категории дел, которые несколько лет назад были скандальными и являлись социальной проблемой.

Речь идет о переходах клиентов между пенсионными фондами.

Фактически у нас была спорная зона, потому что имущественные требования и переход права – это все-таки несколько разные вещи.

И потребовалась большая дискуссия с самыми разными структурами.

В общем, в итоге это изменение закона расставило точки над «и».

Мы рассматриваем эти споры, рассматриваем в силу закона.

Это важно для потребителя, потому что это касается миллионов граждан.

Важный момент касается нашей корректировки поведения участников рынка, и это важно для самих участников рынка.

При рассмотрении дел мы очень часто, в силу компетентности и в силу масштаба, видим, каким образом финансовая организация так или иначе обманывает потребителя.

Как правило, самые массовые недобросовестные практики в страховании – это недоплаты по разным основаниям.

В кредитовании это мисселинг, когда потребителю навязывают ненужные ему продукты.

Потребитель за 100 тысяч рублей может получить флешку, на которой самоучитель езды на квадроцикле.

Она ему вообще не нужна, но вернуть ее он не может, потому что это высокотехнологичный товар, который, в соответствии с постановлением правительства, возврату и обмену не подлежит.

Или потому, что он был в употреблении.

Ее однажды открыли, посмотрели, а там лог-файл, который зафиксировал просмотр, то есть использование.

И так далее, подобного безобразия много.

Почему это важно, почему я на это обращаю внимание?

Мы, естественно, делаем это достоянием общест-венности, мы публикуем это на сайте.

Мы информируем об этом Банк России (Рисунок 4).

На самом деле это фактор недобросовестной конкуренции между банками.

Поэтому выявление и пресечение таких недобросовестных практик содействует улучшению финансового рынка и повышению качества тех услуг, которые на нем оказываются.

Естественно, мы взаимодействуем с Верховным судом, потому что суд после нас рассматривает дела, и нам важно, как мы вписаны в процесс.

Это один из важнейших вопросов.

Поэтому подготовка пленумов, касающихся обязательного досудебного порядка, пленумов по ОСАГО – это то, где мы обязаны быть, потому что имеем специализацию и компетентность.

## **Взаимодействие службы финансового уполномоченного с Банком России**

### **В рамках заключенного в 2022 году Соглашения об информационном взаимодействии:**

- направление сведений о неприемлемых практиках для принятия Банком России мер надзорного реагирования
- направление сведений о нарушениях финансовыми организациями требований Закона о финансовом уполномоченном
- о непредоставлении информации по запросу финансового уполномоченного
- о непредоставлении ответов на заявления (претензии) потребителей, а также о нарушении сроков направления ответов на такие заявления (претензии)
- о нарушении срока предоставления информации по запросу финансового уполномоченного

### **Направление позиций службы по отдельным вопросам**

- например, о толковании отдельных положений нормативных актов, принятых Банком России, в целях формирования единообразной практики их применения

### **Взаимодействие на площадках Банка России**

- в рамках постоянно действующих площадок, например, Экспертного совета по защите прав потребителей финансовых услуг при ЦБ РФ

Рис. 4

Еще важный момент корректировки поведения игроков на рынке, о котором я хотел бы сказать.

Просто подчеркнуть нюанс.

Мы показываем недобросовестность участников рынка и через регулятора добиваемся каких-то надзорных воздействий на компании.



Кроме этого важным механизмом корректировки поведения финансовых организаций является, как я в самом начале говорил, наличие обязательной претензионной стадии.

Когда можно вообще не доводить спор до нас, поскольку размер вноса финансовой организации зависит от итога рассмотрения спора нашей службой.

Все это в совокупности стимулирует финансовые организации не доводить очевидные в пользу потребителя дела до финансового омбудсмена.

И это важный механизм корректировки поведения финансовых организаций на рынке.

У нас достаточно широкий спектр взаимодействия с потребителем.

У нас есть и контактный центр, и различные специальные сервисы на нашем сайте.

Мы стараемся всеми возможными способами информировать потребителей.

Хотя надо признать, что население пока еще не очень хорошо знает свои права и наши возможности помочь ему.

Ясно, что институт достаточно нов, о нем в большей степени знают специалисты.

Тем не менее мы очень сильно продвинулись в этом направлении за прошедшие 5 лет.

Понятно, что мы с самого начала стартовали как цифровая компания, потому что иначе мы не справились бы.

У нас единая база данных и огромное количество цифровых сервисов, помогающих и нашим сотрудникам, и финансовому уполномоченному, а самое главное – потребителю, с которым обеспечена коммуникация.

Более того, мы расширяем эти сервисы и вовне.

Мы сделали кабинет судьи.

Потому что, когда письма с вызовом меня в суд приходят моей маме или на кафедру в институт, это не очень хорошо.

Единым кабинетом судьи вполне успешно пользуются судьи уже в 51 субъекте РФ.

Прямая коммуникация.

Судьи теперь видят все напрямую.

И нам, главное, присылают.

Это сильно упрощает процесс.

Буквально несколько слов о важных перспективах.

Их три.

Во-первых, минимальное требование в 500 тысяч рублей – это действительно мало.

Мы часто видим уже сегодня ситуации, когда в рамках добровольного страхования заявителю должны заплатить 800 тысяч, а мы не можем это решение вынести в силу ограничения в 500 тысяч.

Мы видим: институт уже состоялся.

Мы понимаем, что он успешный.

Давайте увеличим размер минимального требования.

И два формата расширения нашей деятельности, над которыми сегодня идет работа, о которых мы думаем.

Формат первый – это 26 миллионов брокерских счетов.

У нас неквалифицированные инвесторы – это, в общем, практически те же самые потребители.

И они никакой коммерческой деятельностью не занимаются, купив акции «Газпрома» или «Сбербанка».

Они пытаются как-то сохранить свои сбережения.

И мы должны защитить их.

Конечно, не от рыночных рисков, потому что от них мы защитить не можем, а от рисков коммуникации с брокером, когда брокер нарушает правила игры.

Наверное, разумно ввести эти споры в рассмотрение финомбудсмана.

И второй формат расширения – это задолженность заемщиков, о которой говорил Гарегин Ашотович.

У нас общая сумма долгов больше 30 триллионов рублей.

Мы посмотрели в судах.

За прошлый год – 11 миллионов споров по взысканию с потребителей и должников.

Огромное количество споров в ситуации, когда один потребитель, один должник и несколько кредиторов.

Они между собой часто не в состоянии договориться (даже если один хочет вернуть заемщика в платежеспособный график), потому что кто-то бегом побежал в суд и не дал возможности всем остальным решить.

Здесь нужен посредник.

Об этом сейчас идет очень серьезный разговор на всех уровнях.

Служба уже имеет доверие в среде потребителей.

Мы, проверяя законность всех предлагаемых новых условий и существующих старых, используем свою компетентность на слабой стороне, на стороне потребителя.

И можем помогать ему даже в этой непростой ситуации, чтобы все произошло по закону.

В перспективе это потенциально возможно.

Наверное, на этом я завершу, хотя есть много других мелких инициатив.

Спасибо за внимание.

Могу ответить на вопросы.

**Тосунян Г.А.:** Спасибо, Виктор Владимирович, за очень живой, содержательный, интересный доклад.

Очень приятно, когда выступают в такой тональности.

С соответствующими акцентами и соответствующим пониманием не только своей позиции, но и проблем, а также ожиданий потребителя.

Особенно интересна мисселинговая часть.

Приятно, что финансовый уполномоченный этому уделяет серьезное внимание.

Потому что, к сожалению, монополисты рынка очень этим злоупотребляют.

Они понимают, что потребителю некуда деться, и навязывают ему много ненужных услуг.

И вы очень ярко это показали.

Коллеги, у меня есть предложение послушать всех наших докладчиков, если никто не будет очень сильно настаивать на вопросах.

Потому что доклад нашей коллеги из Армении тоже, я думаю, вызовет большой интерес.

Ибо опыт работы Пируз Михайловны огромный.

И, что удивительно и приятно, Армения одной из первых внедрила этот институт на государственном уровне.

Правда, я думаю, здесь мы можем поконкурировать.

Потому что мы на своем уровне внедрили его тоже в качестве первопроходцев.

Коллеги, давайте Пируз Михайловне предоставим слово.

Если кто-то потом будет настаивать на вопросах, мы, конечно, переключимся на вопросы.

Но я бы хотел всех докладчиков выслушать.

Итак, Саргсян Пируз Михайловна, примиритель финансовой системы (в Армении это так называется), кандидат юридических наук.

Рад Вас приветствовать.

## ДОКЛАД 2

**САРГСЯН П.М.**

к. ю. н., примиритель финансовой системы Республики Армения

### **СТАНОВЛЕНИЕ ИНСТИТУТА ПРИМИРИТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ СИСТЕМЫ РЕСПУБЛИКИ АРМЕНИЯ: РОЛЬ ЛУЧШЕГО МЕЖДУНАРОДНОГО ОПЫТА**

Спасибо.

Доброе утро, дамы и господа!

Очень приятно, что я сегодня здесь.

Иногда, когда подключался мой муж Давид, я сбоку слушала, о чем Вы, Гарегин Ашотович, говорите, что обсуждаете.

Так что я знаю об этом мероприятии и буду с удовольствием в дальнейшем присутствовать, если получится, если приглашение останется в силе.

Спасибо огромное.

Я представляю, как уже сказали, офис примирителя финансовой системы.

Как уже отмечалось, мы были созданы в 2009 году, на основе закона Республики Армения о примирителе финансовой системы и существуем уже 15 лет.

Нашим учредителем является Центральный банк Республики Армения как мегарегулятор.

Мы осуществляем свою деятельность с 9 января 2009 года.

У нас независимая система управления, то есть у нас попечительский совет, куда входит и частный сектор, и государство, и Центральный банк, и представители защиты прав потребителей.

Сегодня у нас в офисе два примирителя: я и Вазген Мнацаканян, который руководит офисом с административной точки зрения.

Он – главный примиритель, я – примиритель финансовой системы.

В наш совет попечителей входят семь членов.

О совете попечителей чуть дальше мы еще поговорим.

Я представлю вам немного статистики (Рисунок 5).

Конечно, я с удовольствием послушала вашу статистику, это огромные цифры.

Но, если сравнивать масштабы нашего населения и вашего населения, у нас тоже цифры очень живые.

Они говорят о том, что количество жалоб и количество письменных требований с каждым годом растет.

Например, в 2023 году мы обслуживали приблизительно 13 тысяч жалоб, в их числе более 5 тысяч письменных требований.

## Статистика полученных жалоб и требований по годам

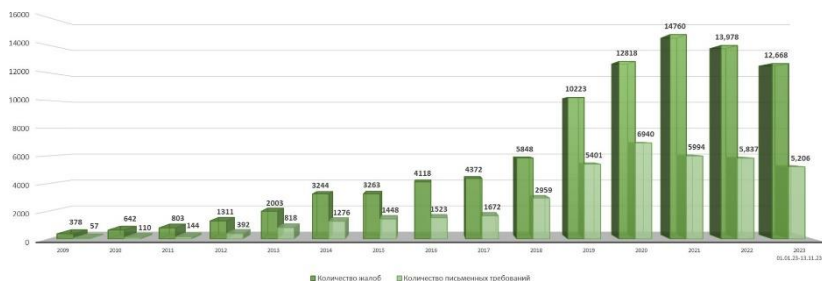


Рис. 5

Дальше расскажу о принципах нашей деятельности.

Когда я готовилась к этой презентации, то хотела поделиться нашим опытом как раз в этом плане.

С самого первого дня своего существования мы решили придерживаться именно тех принципов деятельности, которые являются международным опытом.

Мы нововведения в этом смысле не делали.

Все прекрасно знают, что есть рекомендации Европейской комиссии, есть директива Европейского союза.

Есть руководство по созданию системы омбудсмена финансовых услуг, которое опубликовано.

Существует «Инфонетворк» – сеть финансовых омбудсменов мира.

Там есть основные принципы, которые заложены в наш закон, во все наши внутренние процессы, в разные правовые акты, которые регулируют нашу деятельность.

Вот эти основные принципы:

- принцип независимости,
- принцип определенности объема полномочий,
- принцип эффективности,
- принцип доступности,
- принцип справедливости,
- принцип прозрачности,
- принцип подотчетности.

Я не буду долго останавливаться на всех этих принципах.

Просто для меня, как человека, который начинал это дело, было очень важно придерживаться их.

Я была убеждена: если будут какие-то изменения в этой сфере, у нас будут проблемы.

Например, несколько лет назад предлагалось внести изменения в наш закон.



Чтобы примирителями финансовой системы могли стать лица, которые работали в частном секторе: в банках, кредитных организациях и так далее.

Как вы знаете, есть основополагающий принцип независимости.

Согласно ему те специалисты и лица, которые последние три года (в других странах четыре или пять лет – по-разному) работали в частном секторе, не имеют права быть назначенными на должность финансового примирителя.

Этот канон хотели поменять.

К счастью, мегарегулятор, Центральный банк Республики Армения, этого не допустил, потому что есть соответствующие проблемы, связанные с этим.

Я хотела бы дальше отметить роль и вклад регулятора в становление института примирителя.

Наши международные коллеги, наши друзья с первых лет нам помогали.

Это прежде всего омбудсмен Великобритании – тогда главным финансовым омбудсменом был Дэвид Томас.

Его рекомендации, а также рекомендации Всемирного банка потом вошли в наши основополагающие документы.

В соответствии с этими рекомендациями, мегарегулятор для таких стран, как Армения, играет очень существенную роль.

Поэтому весьма важно, чтобы он держал нас за руки и вел все это время, чтобы обеспечить нам становление и полномасштабную реализацию нашей деятельности.

Со стороны Центрального банка всегда обеспечивается институциональная независимость примирителя.

Хотя Центральный банк является тем органом, который создал этот институт, он никогда не вмешивается в профессиональную деятельность примирителя.

Да, его представители входят в состав совета попечителей.

Но институциональная независимость примирителя существует всегда.

У нас имеется меморандум о сотрудничестве.

В этом меморандуме, если коротко, мы договариваемся, какой информацией мы делимся, кто, кому, как помогает.

Центральный банк помогает нам реализовать превентивные мероприятия с целью предотвращения системных проблем.

Например, в нашей практике были системные проблемы, которые мы выявили.

Мы докладываем о них Центральному банку.

Центральный банк на регулятивном уровне разрешает эти проблемы.

Дальше я хочу представить вашему вниманию реализацию приоритетности принципа примирения сторон.

Честно говоря, когда мы только начали свою деятельность, я видела, что нас не принимают, нас не понимают, никто не знает, кто мы такие, чем мы будем заниматься.

Когда мы начали свою деятельность, изучив международный опыт, я поняла, что в нашей армянской реальности нужен инструментарий, который поможет нам пойти дальше.

Как вы знаете, мы – классический финансовый омбудсмен.

То есть мы наделены правом вынесения решения, обязательного для обеих сторон.

У нас в законе прописано: если потребитель соглашается с нашим решением, решение принимает обязательную силу, и финансовая организация обязана выполнить наше решение.

Но, как я уже отметила, я решила внедрить институт примирения.

Каким образом?

При разрешении спора продолжительность процесса его урегулирования составляет около 29 дней.

Мы укоротили этот срок.

Это означает, что мы можем собрать вместе обе стороны, обсудить с ними взаимовыгодное решение для обеих сторон, что делает возможным сохранение существующих между нами отношений и с финансовыми организациями, и с потребителями.

Заключение соглашения стимулирует некоторые организации мотивированно сотрудничать и предпринимать шаги по совершенствованию своей практики и устранению имеющихся недостатков.

Конечно же, заключение соглашений нейтрализует сложности, связанные с судебными пересмотрами и принудительным исполнением решения примирителя, поскольку спор разрешается взаимным согласием.

Об этом я дальше еще скажу, потому что у нас были некоторые проблемы, связанные с оспариванием решений финансового примирителя.

По сей день институт примирения эффективно действует.

У нас вся структура основана на этой системе.

Что это означает?

У нас три больших блока, которые осуществляют рассмотрение жалоб и рассмотрение споров.

Первый блок принимает споры.

Второй блок – это специалисты, которые занимаются примирением сторон.

И третий блок – наши сотрудники, которые уже передают спор примирителю, и он принимает решение, если не было заключено соглашение между сторонами.

Приведу несколько цифр.

У нас 68% требований, которые решены в пользу клиента.

Доля отклоненных требований – 32%.

Приблизительно 93% требований решены в пользу клиента путем примирения.

То есть в тех решениях, которые приняты в пользу клиента, 93% – это примирение.

Требования, удовлетворенные обязательным решением примирителя, составляют приблизительно всего 2%.

И частично удовлетворенные требования – это приблизительно 6% (частично – это когда к нам обращаются, скажем, по такой-то сумме, но мы удовлетворяем это требование лишь частично).

Далее скажу о средней продолжительности рассмотрения требования (Рисунок 6).

Когда обсуждалось внедрение нашего института, одним из главных факторов его важности, которую мы

смогли обосновать тогда в парламенте, были короткие сроки рассмотрения.

По закону вначале мы рассматривали дела в течение 14 рабочих дней.

Если дела сложные, мы могли продлить рассмотрение этих дел всего на 14 дней.

В 2020 году были внесены изменения в закон.

Сейчас мы рассматриваем дела в течение 24 рабочих дней.

В особо сложных случаях мы имеем право продлить рассмотрение требования еще на 14 рабочих дней.

Почему я начинаю статистику с 2020 года?

2020 год был сложным годом, связанным с ковидом, мы перешли на удаленную работу.

Мы рассматриваем дела со дня поступления требований к нам в офис.

Но основной срок у нас начинается с того момента, когда мы получили ответ от финансовой организации.

В 2023 году этот срок у нас составлял всего 22 рабочих дня.

При наших масштабах, когда мы рассматриваем в течение года приблизительно 15 тысяч жалоб, это очень короткий срок.

Приведу конкретную статистику рассмотренных требований в 2023 году: примирение – 61%; отказ – 30%; прекращение дел – всего 3%.

Оставшиеся 6% приходятся на частичное удовлетворение, отказ в рассмотрении требований и (самая маленькая доля) удовлетворение требований.

Львиная доля требований, которые мы получили в 2023 году, приходится на страховые организации, потому что это связано с ОСАГО, 10,41% – на банки и совсем

небольшой процент – на кредитные организации, организации, которые осуществляют денежные переводы, бюро автостраховщиков и так далее.

Вес требований, которые мы рассматривали в пользу потребителей, в среднем составляет 60–70%.

### Средняя продолжительность рассмотрения требований

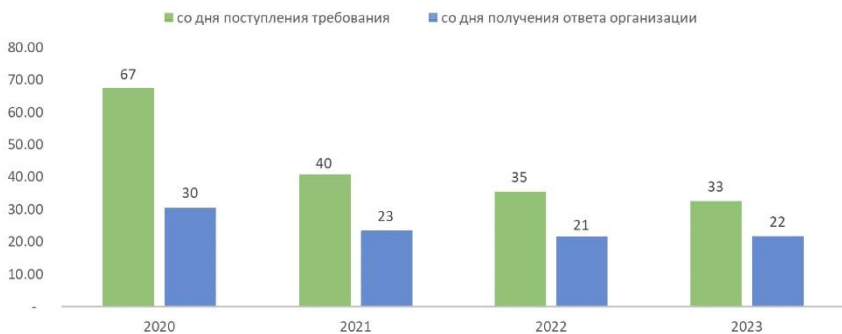


Рис. 6

В законе прописано, что помимо рассмотрения жалоб потребителей у нас есть отдельная миссия – осуществление программы повышения финансовой грамотности населения.

Данную программу мы запустили в 2011 году для разных целевых групп.

В этой сфере мы очень тесно сотрудничаем с ОБСЕ, а также с Центральным банком Республики Армения.

И конечно, у нас тесное взаимодействие с финансовыми организациями.

Мы обращаемся к ним, хотя в основном они к нам обращаются, чтобы мы им помогли в том или ином про-

екте, потому что очень часты случаи мошенничества и так далее.

Мы вместе запускаем целевые программы, которые я считаю очень эффективными.

Куда мы идем?

Это непрерывное развитие и совершенствование цифровых инструментов.

У нас современный веб-сайт, развитая онлайн-система разрешения споров.

Потребители могут к нам обращаться онлайн.

Работает автоматизированное генерирование требований и жалоб.

У нас имеется онлайн-площадка, зайдя на которую потребитель может видеть, что происходит с его требованием.

И мы, конечно, тоже работаем над расширением цифровых инструментов, как и российские коллеги.

Это очень важно, потому что без этого мы дальше не можем двигаться.

Очень кратко о нашем сотрудничестве с международными партнерами.

Есть сеть INFO, членом которой мы являемся, это сеть финансовых омбудсменов разных стран.

Мы с ними очень тесно взаимодействуем.

Если у нас бывают проблемы, они очень дельно нам помогают.

Конечно, у нас налажены связи с Организацией экономического сотрудничества и развития (ОЭСР).

Мы входим в консультативный комитет служб финансовых уполномоченных государств – членов ЕАЭС.

Сотрудничаем также в этом направлении с нашими коллегами, друзьями из государств ЕАЭС.

Какие у нас проблемы?

Я уже говорила, что остановлюсь на этом вопросе.

В 2008 году в законе было прописано, что наши решения могут быть обжалованы в суде только по трем основным причинам.

Согласно статье 17, компетентный суд признает недействительным обязательное для сторон решение примирителя финансовой системы:

- во-первых, если требование не подлежит рассмотрению (это понятно);
- во-вторых, если примиритель финансовой системы принял решение с нарушениями процедурных правил, которые установлены законом;
- в-третьих, если обнаружены обстоятельства, включающие беспристрастность примирителя финансовой системы.

Данные три основания были взяты из международного опыта.

В частности, из опыта Великобритании.

Но в 2012 году финансовые организации обратились в Конституционный суд.

И суд констатировал, что решения примирителя могут быть оспорены на ограниченных основаниях только в том случае, если финансовая организация заключила с офисом примирителя соглашение об отказе от оспаривания его решений.

Данное положение предусмотрено нашим законом.

Они могут заключить с нами такой договор и отказаться от оспаривания наших решений.

Только в этом случае суд признал, что нет ограничений в плане оснований для оспаривания решений примирителя в компетентном суде.



И в 2020 году было еще одно дело.

Когда Конституционный суд подтвердил выраженную до этого позицию, констатируя, что обстоятельства дают право рассматривать в суде материально-правовую обоснованность решения примирителя.

В то же время начиная с 2018 года стали массовыми обращения к нам адвокатов, которые пользовались тем, что у финансовых организаций были некоторые проблемы в контрактах, связанных с потребительским кредитом.

Они стали пачками приносить к нам жалобы.

Требовали, чтобы финансовые организации, банки и кредитные организации были оштрафованы в пользу потребителя.

Возникла такая ситуация, что наши решения стали оспариваться в суде.

Я сейчас представлю вам статистику оспаривания споров.

В данном случае нам тоже очень помог институт примирения, который мы внедрили с самого начала нашей деятельности.

Приведу данные о текущих и завершенных делах, а также данные о решениях, которые остались в силе и были аннулированы (Рисунок 7).

Начиная с 2017 года у нас было приблизительно 500 дел.

Завершено 391, в работе 101 дело.

И всего в 11 случаях наше решение было аннулировано.

Я считаю это нормальным, потому что наши решения, скажем так, живут в судах.

Они обоснованны, поэтому я полагаю, что решение Конституционного суда нам не помешало.

Первоначально мы считали, что у нас будут проблемы.

Но, к счастью, наш институт примирения и детальная обоснованность наших решений привели к тому, что у нас очень маленькие цифры в этом смысле.

### Статистика судебных дел

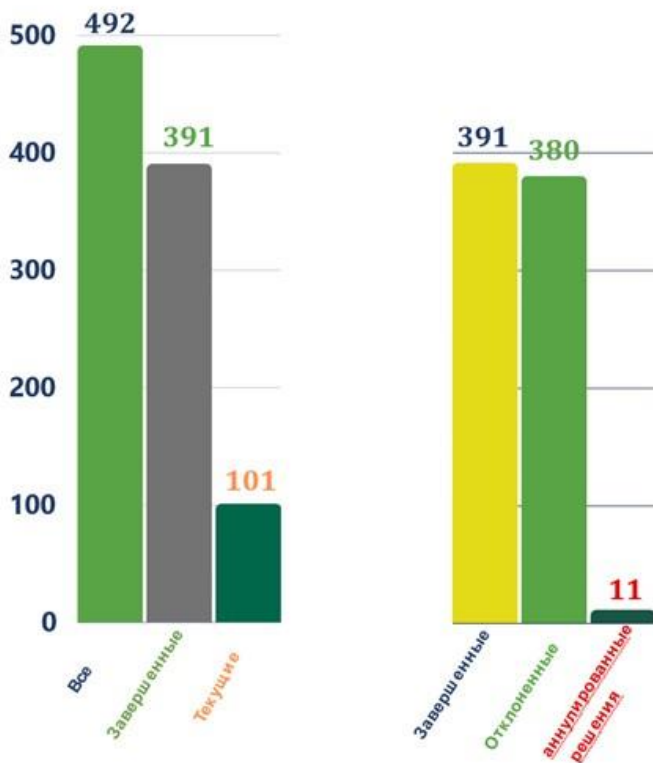


Рис. 7

Я хочу немного остановиться на том, что мы сейчас рассматриваем и очень активно обсуждаем.

Это внедрение стандарта справедливости и разумности.

Вы, наверное, знаете, что стандарт справедливости и разумности можно найти в ряде документов:

- в директиве об альтернативном решении потребительских споров,

- в руководстве по созданию структуры омбудсмена по финансовым услугам,

- в правовых актах, которые регулируют деятельность службы финансового омбудсмена Великобритании.

Для нашей правовой системы внедрение данного стандарта – трудная задача.

Потому что это означает, что мы будем выходить за обстоятельства каждого дела, чтобы принять справедливое и разумное решение.

Не знаю, сможем ли мы достичь этого, улыбнется нам в этом смысле удача или нет.

Но мы сейчас обсуждаем внедрение этого принципа.

Я упомянула о применении стандарта справедливости и разумности омбудсменом Великобритании.

Детально рассказывать об этом не стану.

Если будут вопросы, я с удовольствием отвечу, потому что там этот институт очень хорошо работает.

У них вообще очень малый процент обжалованных решений.

Нет обжалованных решений омбудсмена в судах первой инстанции, а также в Верховном суде Великобритании (High Court of Justice).

Конечно, здесь есть риски.

Юристы будут говорить об отсутствии правовой определенности, предсказуемости, о различиях и особенностях правовых систем и так далее.

Проблемы будут, но мы будем их решать.

Спасибо.

Если есть вопросы, я с удовольствием на них отвечу.

**Тосунян Г.А.:** Спасибо, Пируз Михайловна.

Очень интересно познакомиться с Вашим опытом.

Вы уже большой путь прошли.

И то, что у вас эффективно используется зарубежный опыт, это здорово.

Я помню конференцию, которую Вы с Центральным банком организовывали в Армении.

Мы с Павлом Алексеевичем ездили.

Там собрались представители института финансового омбудсмана разных стран.

Это была инициатива Пируз Михайловны и Центрального банка Армении лет 10 с лишним назад.

Вы много делаете для развития института.

Представляю, насколько непросто в Армении все это внедрять.

Ведь сами понятия и для России, и для Армении довольно новые.

И как трудно объяснять, что эти основные базовые принципы – не фикция, не красивые слова, а важнейшая составляющая гражданского общества, кардинально отличающегося от тоталитарного государства.

Надо двигаться в направлении демократии.

В направлении понимания того, что мы — часть единой системы, единой семьи.

А не люди, которые одних считают низшей расой, а других — высшей расой.

Среди представителей финансового рынка, увы, есть носители иных идей: мы – высшая раса, а все остальные — низшая раса.

Я фамилии, конечно, называть не буду.

Но думаю, что вы прекрасно знакомы с ними.

Нет?

Странно очень, что вы не знакомы.

Либо просто не хотите это признать.

Так вот, конечно, непросто это делать в наших странах.

Тем не менее мы и Вы, Пируз Михайловна, с Вашими коллегами свою толику, свою лепту в этом направлении вносим.

Поэтому с большим удовольствием Вас послушали.

Безусловно, будут вопросы.

И в дискуссии, я думаю, Вы тоже примете активное участие.

Коллеги, вы не возражаете, если я сразу попрошу Павла Алексеевича выступить со своим докладом?

Никто настойчиво не возражает, не поднимает руку?

Павел Алексеевич, Вам слово.

### ДОКЛАД 3

**МЕДВЕДЕВ П.А.**

д. э. н., профессор, финансовый омбудсмен  
Ассоциации российских банков

#### **ФИНАНСОВЫЙ РЫНОК: ЧТО ДОЛЖЕН ЗНАТЬ ВСЯК СЮДА ВХОДЯЩИЙ**

Гарегин Ашотович, благодаря своему профессионализму и личному обаянию Пируз объединила вокруг себя практически всех финансовых омбудсменов мира.

Такие конференции, на одной из которых Вы были, проходили много-много раз.

Пируз меня на эти конференции приглашала.

Я ей за это очень благодарен.

На конференциях, разумеется, была официальная часть, интересные и поучительные доклады.

Но и – что не менее важно – возможность поговорить с самой Пируз и ее гостями.

Я вынес много ценного из этих разговоров.

Сегодня здесь присутствуют еще два замечательных докладчика.

Виктор и Евгения своими дипломатичностью, деликатностью и остроумием способствовали тому, что закон о финансовом уполномоченном, который писался в этих стенах, был принят за 4 года.

А не за 11 лет, как принимался закон о страховании вкладов.

Недавно Виктор делал доклад о мошенничестве на рынке розничных финансовых услуг.

Я буду очень ему благодарен, если он предоставит этот доклад нашей Ассоциации.

**В докладе он произнес фразу: «Центральный банк играет с мошенниками в догонялки».**

К сожалению, это утверждение будет лейтмотивом моего сегодняшнего выступления.

Ко мне обращаются граждане, ограбленные как нелегальными мерзавцами, так и легальными организациями.

Мне приходится действовать в условиях острого дефицита времени, поэтому ни до чего, кроме крайне необходимого, руки не доходят.

В частности, обычно мне толком не известны статистические характеристики собственной деятельности.

Однако нашлась добрая душа, которая навела относительный порядок в этой сфере за вторую половину 2023 года.

Оказалось, что за этот период я получил от граждан в 30 раз больше жалоб на обман со стороны банков (причем крупных), чем на грабеж откровенных бандитов.

И средний «навар» у легальных организаций на порядок больше.

**Тосунян Г.А.:** Павел Алексеевич, а как можно обращаться по поводу ограблений нелегальными организациями?

Что Вы с ними будете делать?

**Медведев П.А.:** Задавая этот вопрос, Гарегин Ашотович, по-видимому, подразумевает, что я знаю, что делать с легальными организациями.

Но вопрос задан – нужно отвечать.

Я делаю что-то не с ними, а с большим начальством.

Я рекомендую создать в стране полицию.

А если всерьез, то иногда удастся научить пострадавшего корректно воспользоваться 9-й статьей закона «О национальной платежной системе» или правильно обратиться к финансовому уполномоченному.

Однако часто приходится радоваться тому, что удалось убедить жертву первого мошенника не обращаться за помощью ко второму, обычно называющему себя юристом.

Но дело идет к тому, что вопрос Гарегина Ашотвича вот-вот перестанет быть актуальным.

Остался последний дюйм.

Солженицын считал, что последний дюйм – самый трудный.

Но в нашем случае это не так.

Мы на всех парах мчимся к состоянию, когда обманывать будут исключительно легальные организации.

Как обманывают легальные организации?

Вот тут открывается дурная бесконечность, которую Виктор назвал игрой в догонялки.

Пришел человек за кредитом, ему навязали страховку.

Пришел второй, третий... миллионный, и каждому навязали.

Центральному банку это не нравится, и он начинает думать, как с таким безобразием справиться.

Думает-думает, думает-думает...

И придумывает период охлаждения.

Но и другая сторона не теряет время зря.



Тоже думает.

И вместо того, чтобы навязывать страховку, придумывает навязывать гражданину не страховку, а гарантию.

Но ЦБ не проведешь!

Не успевают легальные организации легально обмануть миллион-другой клиентов, как ЦБ изгоняет с рынка и гарантию.

Потом с рынка изгоняется телефонный юрист, за ним – телефонный медицинский доктор, строгое предупреждение получает и другой доктор – кредитный.

Несмотря на то, что для защиты прав потребителя финансовых услуг сделано немало, борьба за его права не останавливается ни на минуту.

На каждый или почти на каждый сомнительный «продукт» ЦБ реагирует.

Не сразу, после тщательного изучения, но реагирует.

И в том или ином смысле его запрещает или делает невыгодным.

Как и положено, запрещает или делает невыгодным с определенного момента – момента вступления соответствующего решения-постановления в силу.

Вступление в силу, как известно, наступает через несколько месяцев после публикации решения-постановления.

Этих месяцев финансово просвещенным финансистам вполне хватает, чтобы заменить уже запрещенный или ставший невыгодным продукт на еще не запрещенный и выгодный.

Сказка про белого бычка, игра в догонялки продолжают, и не видно им конца.

Сейчас я бьюсь над продуктом, который иногда называется «Семейным активом», иногда – немного по-другому, но сущность у него всегда одна.

Гражданин, у которого есть депозит в банке, приходит к концу срока этого депозита, чтобы снять проценты, а тело вклада переложить на следующий срок.

Ему девочка в окошечке объясняет, что депозит – это страшно невыгодно, а для верных и любимых клиентов создан специальный эксклюзивный высокодоходный продукт.

Этот самый «Семейный актив».

Гражданин с готовностью замахивается подписать предлагаемый наивыгоднейший договор.

Но вдруг замечает, что договор заключается на 20, а то и на 30 лет.

Разумеется, гражданин передумывает.

Но – о счастье! – оказывается, 30 лет указаны для проформы, чтобы обмануть ЦБ, который мешает банку благодетельствовать любимого клиента.

На самом деле договор можно будет расторгнуть через год, через два, через пять – когда клиент захочет.

А доход в любом случае будет огромным.

В частности, потому, что первоначальный договор был подписан на длительный срок.

Глупо такой договор не подписать!

Через год (а иногда и через полгода) после подписания выясняется следующее.

Клиент в течение 30 лет обязан 30 (а то и 60) раз внести в банк сумму, равную той, которую он внес при заключении договора.

Иначе все внесенные ранее деньги или львиную их долю гражданин потеряет.

Центральный банк тут как тут.

Принимает специальное указание.

Если договор удовлетворяет определенным условиям, заключен не раньше марта 2022 года и банк не успел вытянуть из жертвы слишком много денег, то эту вытянутую не слишком большую сумму банк обязан вернуть.

К чести Центрального банка, оказалось, что несколько моих заявителей попали под защиту этого указания, и деньги им вернули.

Правда, другим, а их несколько тысяч, повезло меньше.

Да здравствует игра в догонялки!

Этот порочный круг, по моему мнению, нельзя разорвать до тех пор, пока Центральный банк, правоохранительная система не решатся заранее дать необходимые объяснения.

А именно что такое мошенничество в финансовой сфере.

Не входя в детали и не назначая дату, с которой то, что не признавалось мошенничеством вчера, сегодня им становится.

Собственно, правоохранительная система это уже сделала: написала статью 159 Уголовного кодекса.

Теперь дело за малым: ее прочитать.

Читаем: «Мошенничество, то есть хищение чужого имущества или приобретение права на чужое имущество

путем обмана или злоупотребления доверием, наказываются...»

Чем наказывается, разумеется, важный вопрос.

Юридическая парадигма (да и простая логика) не позволяет наказывать за преступление возвращением всего в исходное положение.

Если карманник украл 100 рублей, недостаточно его наказать тем, что 100 рублей у него отберут и вернут владельцу.

Это поощряло бы карманника воровать.

Но сложившаяся ситуация настолько абсурдна и, на мой взгляд, социально взрывоопасна, а сопротивление справедливому и законному разрешению вопроса настолько могуче, что я готов согласиться с тем, что украденные деньги будут просто возвращаться.

Спасибо.

**Тосунян Г.А.:** Спасибо.

Коллеги, слушаем четвертый доклад, потом перейдем к вопросам и к обсуждению.

Я попрошу выступить нашу коллегу Лазареву Евгению Станиславовну, директора Фонда развития общественного мониторинга и защиты прав потребителей финансовых услуг «За права заемщиков».

## ДОКЛАД 4

**ЛАЗАРЕВА Е.С.**

директор Фонда развития общественного мониторинга и защиты прав потребителей финансовых услуг «За права заемщиков», член общественного совета при службе финансового уполномоченного

### **ОЖИДАНИЕ И РЕАЛЬНОСТЬ: ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ СО СЛУЖБОЙ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО**

В первую очередь отмечу, что проект «За права заемщиков» базируется на площадке Народного фронта.

Это говорит о том, что мы с самого начала поддерживали институт омбудсменов.

В 2016 году тот самый вопрос президенту, который сдвинул с места законодательство, благодаря чему было дано поручение создать службу финансового уполномоченного, я задавала лично.

При моральной поддержке Виктора Владимировича.

Потому что очень многое в нашей совместной в тот период работе было связано с защитой потребителя.

Было четкое осознание, что именно финансовый уполномоченный справится с этим валом обращений.

Тогда было очень много обращений в области страхования.

Мы четко обозначали позицию, связанную с кредитованностью.

Уполномоченный был очень и очень нужен.

Конечно, по-разному, но он случился таким, каким он случился.

Я могу сказать, что служба финансового уполномоченного – это, наверное, одна из лучших служб для защиты потребителей финансовых услуг.

Тот объем работы, который выполняет служба, конечно, заслуживает уважения.

Это я могу сказать уверенно.

Да, нужно обязательно увеличивать размер объема рассмотрения.

Особенно на фоне того, как у нас обесцениваются деньги.

Три миллиона – это мало, можно уже до пяти дойти.

Конечно, нужно расширять полномочия и переходить в новые сферы.

Потому что во всех предыдущих сферах, которые своим вниманием охватил омбудсмен, институт в каком-то виде уже работает.

Но так как я все-таки общественный деятель, то хотела бы обратить внимание и на другую сторону.

Я прошу в дальнейшем обращать внимание не на цифры, а на посыл, который я хотела бы в своем выступлении затронуть.

В общем и целом задача нашего проекта – помочь потребителю с решением его проблемы, направить к омбудсмену.

Мы занимаемся информированием, мы консультируем людей.

Мы не платные юристы.

У нас все на добровольных, на некоммерческих началах происходит.

Из 13 тысяч обращений где-то тысячу консультируемых мы направляем и информируем о существовании службы финансового уполномоченного.

Это важно.

И необходимо, конечно, повышать информированность людей о деятельности службы.

Почему, я хотела бы пояснить.

Если взглянуть на отзывы простых потребителей о службе финансового уполномоченного, можно сделать определенный вывод.

Люди воспринимают эту службу как созданную государством некую подмогу.

Всего на просторах Интернета можно найти пару сотен отзывов.

Из них мы отобрали какое-то количество вменяемых комментариев.

И это очень маленькая часть.

Когда люди оставляют отзывы?

Как правило, либо когда все суперхорошо (хотя, возможно, этот отзыв просто куплен), либо когда они негодуют.

Все проблемы защиты прав потребителя, не только касающиеся омбудсмена, связаны с тем, что правовое сознание гражданина, его понимание того, что можно защищать свои права, ограничено.

Это ограниченное правовое сознание граждан используют некоторые юристы, которые спекулируют и наживаются на этом.

И мой тезис уже подтвердил Виктор Владимирович.

Мы рассказываем про омбудсмена, видя в этом свою человеческую миссию финансового просвещения.

Но я знаю недобросовестных коллег, которые такое знание продают.

Хотите узнать, кто такой омбудсмен?

Заплатите за мои юридические услуги, и я помогу вам что-то оформить.

Наверное, совершенно справедливо брать с таких коллег деньги за обращение к омбудсменам.

К чему я это все?

Если мы посмотрим на отзывы, то среди них нет нейтральных.

Есть только либо очень хорошие, либо очень плохие.

Люди всегда делятся негативом чаще, чем позитивом.

Но это не вопрос про хорошего или плохого омбудсмена.

Это вопрос восприятия института пользователем.

Пользователи пишут, что где-то решение несправедливо вынесено омбудсменом в пользу страховой или финансовой организации, что проще было обратиться в суд, что они не увидели какого-то эффекта, где-то им отказали, они не знают, что такое качество экспертизы.

У омбудсмена нет института качества экспертизы, есть просто заключение.

Все это говорит лишь о том, что наши граждане очень плохо осведомлены о том, как устроена служба.

И естественно, при тех вызовах, которые у нас существуют в экономике, при той потребности обращаться к омбудсмену, которая есть у наших граждан, у них есть некое завышенное ожидание.



Судя по моему опыту личных консультаций, многие абсолютно не представляют, что рассмотрение ограничивается определенной суммой.

Что досудебное урегулирование состоит из обязательных этапов.

Что существуют определенные ограничения, определенный порядок.

Сейчас стало гораздо проще подать заявление.

Но большинство людей (правильнее сказать, большинство официальных потребителей), естественно, об этом не знают.

А у нас, например, есть специальная инструкция, как правильно обращаться к омбудсмену, чтобы расшифровывать это на каждом шагу.

К нам попадают не все граждане Российской Федерации, а лишь те, кто ищет справедливости и знает в том числе о существовании нашего проекта.

То есть это как дополнительная, вспомогательная воронка.

Конечно, к нам обращаются граждане, больше пострадавшие от мошенников, о которых рассказывал Павел Алексеевич.

Либо сильно-сильно закредитованные, когда мы – это последняя инстанция.

Тут уже уполномоченный сильно не поможет.

Но тем не менее мы своей прямой, бесплатной, справедливой консультацией отправляем тысячу пострадавших потребителей к финансовому уполномоченному.

Мы считаем, что нужно усиливать и саму службу, и ее полномочия.

В частности, включить в нее некоего менеджера по связям с реальностью, чтобы у человека не было завышенных ожиданий.

Статистика, собранная из Яндекс-карт и подобных сервисов, говорит о том, что люди знают о существовании финансового омбудсмана.

Но думают, что сейчас пойдут к омбудсмену – и все, слава Богу, будет хорошо.

«Слава Богу» – это нужно расшифровать.

Конечно, важно продвижение реальных преимуществ, о которых сегодня много рассказывалось.

Я не буду на них снова останавливаться.

Хорошо, что сейчас к этому подключились Госуслуги.

Хорошо, что есть определенное направление развития финансового просвещения в нашей стране.

Но мне кажется, что нужно прилагать больше усилий.

В том числе развивать практику по налаживанию обратной связи.

Когда человек видит негативные отзывы о нашей работе или что отзывов не очень много...

Он думает: наверное, это недостаточно хорошо работает.

Либо он оставляет свой негативный отзыв, и это, конечно, не очень хорошая практика.

Я, как искренне болеющая за институт омбудсмана, призываю больше рассказывать, информировать о нем.

Имею в виду не только расширение сумм, расширение направлений деятельности уполномоченного.

Мы очень много сейчас сталкиваемся с различными видами несправедливости, связанной с финансами.

Например, с такими полукредитными сервисами, как рассрочки, покупки долями, маркетплейсы.

Это очень большое количество споров, которые было бы лучше решать автоматизированно либо досудебно.

В таком случае службе финансового уполномоченного, скорее всего, потребуется большой штат.

А может, уже в ближайшее время появится искусственный интеллект идеального финансового уполномоченного.

Наш посыл следующий.

Службе желаю процветания, конечно, и успешной работы.

Можно опираться на нас, на Народный фронт.

Мы всегда относимся к омбудсмену как к части нашего проекта, который принял участие в его создании и неравнодушен к этому вопросу.

Но считаем, конечно же, что необходимо расширять информированность граждан.

Причем не только по результатам деятельности омбудсменов, но и по их полномочиям, механизмам принятия решений.

Завышенные ожидания формируют неправильную картину в области защиты прав потребителей финансовых услуг.

А это, естественно, недопустимо при том уровне закредитованности, который у нас есть и развивается.

И мы, конечно, хотим видеть грамотного и счастливого потребителя.

Возможно, к его информированию можно привлечь и финансовые организации.

Это важно, потому что многие финансовые организации в конечном счете заинтересованы в счастливом и грамотном потребителе.

Думаю, что подключение к этой системе сервисов финтех-организаций с их возможностями информирования было бы бесценно для расширения аудитории людей, понимающих, что и как делает омбудсмен.

Хочется видеть больше тех организаций, которые системно занимаются финансовым просвещением.

И, естественно, самой службой.

Я понимаю, что работы очень много.

Но мы видим, что пока юристы больше знают об омбудсмене, чем реальные граждане.

Нужно это менять.

У меня все.

Думаю, что не буду больше никого задерживать.

**Тосунян Г.А.:** Да, Вы сэкономили время, спасибо Вам за это и за Ваше выступление.

Коллеги, теперь мы можем перейти к вопросам и к обсуждению.

Пожалуйста, ваши вопросы и комментарии.

**Ян Д.М.**  
независимый эксперт

**Ян Д.М.:** Мой вопрос навеян прозвучавшими выступлениями.

Павел Алексеевич затронул очень интересную тему.

Соотношение уголовно-правового регулирования и регулирования в защите прав потребителя.

Абсолютно точно и очень правильно подмечено, что некоторая деятельность страховых, банковских и кредитных организаций на самом деле очень четко подходит под дефиницию статьи уголовного кодекса, в данном случае статьи 159.

Причем здесь можно применить и статью 210 УК, касающуюся организованной преступной группировки.

Тем не менее история развития российского финансового рынка показывает, что, например, до 2008 года у наших брокерских контор был абсолютной нормой так называемый фронтраннинг.

Это когда покупатель ценной бумаги дает брокеру поручение о покупке крупной партии ценных бумаг.

Условно говоря, компания прикупает часть актива себе.

А потом перепродает его с некоторой прибылью.

Во всем мире это считается уголовным преступлением, поскольку, вне всякого сомнения, тоже является мошенничеством.

Может быть, есть смысл как-то более активно вовлекать правоохранительную систему в решение этих проблем.

**Тосунян Г.А.:** Спасибо.

Андрей Языков сначала, потом Рустэм Хабибович,  
потом Юрий Георгиевич.

**ЯЗЫКОВ А.Д.**

к. э. н., первый заместитель генерального директора АО ГСК «Югория», ведущий научный сотрудник департамента страхования и экономики социальной сферы Финансового университета при Правительстве РФ

На самом деле решение есть.

Это подход, основанный на «принципах».

Например, английский регулятор FCA<sup>1</sup> (правда, с английской моделью права) перешел на управление на основе «принципов».

Именно такая концепция изначально предлагалась Банку России.

Опубликовать принципы недобросовестного поведения.

И дальше, если участник рынка обманул потребителя, то наказывать финансовую организацию, исходя из нарушенных принципов.

Такой подход позволил бы не описывать тяжеловесные «правила», которые всегда создаются в ответ на уже совершенное нарушение.

То есть подход на основе «правил» вынуждает регулятора всегда опаздывать.

Но, как здесь правильно отметили, юристы эту идею забраковали, опираясь на существующую в России «континентальную систему права».

Именно по этой причине (возможность выставить претензию финансовой организации на основе нарушенного принципа) британский регулятор считается одним из самых эффективных.

---

<sup>1</sup> <https://www.fca.org.uk/>

При этом он заранее опубликовал принципы поведения (требования к участникам рынка) и строго следит за их соблюдением.

То же самое относится и к британскому финансовому омбудсмену, имеющему мощную поддержку от FCA:

*«В соответствии с Законом о финансовых услугах и рынках 2000 года (FSMA), FCA должно предпринять такие необходимые шаги, чтобы гарантировать, что служба финансового омбудсмена (финансовый омбудсмен) и Схема компенсации финансовых услуг (FSCS) могут выполнять свои функции».*

Важно подчеркнуть, что FCA также опубликовал и обратные принципы.

Что, по его мнению, должны ожидать от регулятора финансовые организации.

Однако в распоряжении нашего регулятора с недавних пор появился очень мощный инструмент.

Банк России получил право<sup>2</sup> приостанавливать продажу продуктов с низкой клиентской ценностью и требовать возврата средств потребителям, в случае если им будут установлены систематические нарушения прав граждан при продаже такого финансового продукта.

Правда, этим правом Банк России еще ни разу публично не воспользовался.

Мне кажется, в этом направлении и необходимо действовать.

---

<sup>2</sup> Статьи 74.1 и 76.8-1 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)».



Банк России должен собрать волю в кулак и выставить претензию какому-нибудь крупному банку:

«Верни деньги потребителям за недобросовестные продажи продуктов с низкой клиентской ценностью».

А такие практики в мире есть.

Австралийский регулятор ASIC проанализировал практику реализации страховых продуктов автосалонами.

И пришел к выводу об их недостаточной ценности с точки зрения потребителя.

Выплаты застрахованным (убыточность продукта 25%) были в два раза ниже, чем комиссия, которую получили посредники (комиссионное вознаграждение составляло 50%).

На этом основании регулятор убедил участников рынка добровольно вернуть 210 тысячам застрахованных лиц свыше 120 миллионов AUD<sup>3</sup>.

То есть соотношение выплат клиентам к расходам на посредников составляло 1:2, что надзорный орган посчитал «недостаточной клиентской ценностью» (выгода посредника в два раза выше выгоды клиента).

Но мы с вами знаем, что в нашей банковской сфере по значимой доле продуктов подобное соотношение будет даже не 1:2, а 1:20 и даже 1:100.

То есть убыточность менее 5% при комиссии банка свыше 90%.

---

<sup>3</sup> Источник: Отчет Всемирного банка по программе FSAP. Сектор страхования: регулирование и надзор. <https://www.imf.org/en/Publications/CR/Issues/2019/02/13/Australia-Financial-Sector-Assessment-Program-Technical-Note-Insurance-Sector-Regulation-and-46606> (страница 35).

Это означает радикальное отсутствие клиентской ценности для потребителя.

В 2022 году я имел профессиональную дискуссию с коллегами, которые участвуют в разработке подходов в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг в Европе.

Я поинтересовался уровнем выплат в типовых европейских продуктах и тем, как коллеги относятся к уровню выплат 10–15%.

В ответ получил целый шквал эмоций со стороны европейцев.

Они сказали: «Да Вы что!? 15% – это “мусорный продукт” (junk-product), который должен быть немедленно запрещен! Куда смотрит ваш регулятор?»

Обратите внимание, что столь эмоциональная реакция была на уровень выплат в 10–15%, в то время как в российской практике он может составлять 1–1,5%.

Повторюсь, у регулятора есть права по противодействию развитию подобных продуктов.

Но необходимо, чтобы он начинал пользоваться своими полномочиями.

У меня есть еще несколько тезисов, которые я хотел бы озвучить

При проработке концепции закона о финансовом уполномоченном мы не задумывались о некоторых вещах.

А практика показала, что они оказались очень полезными.

К примеру, обязательный претензионный порядок, обязательный досудебный порядок.

В чем их ценность?

Виктор Владимирович отметил, что за счет рассмотрения *всех* обращений у финомбудсмена не происходит негативной селекции жалоб.

Я подразумеваю тот факт, что многие обманутые потребители не жалуются в Банк России.

Это происходит в силу разных причин, в том числе из-за небольших сумм.

И это позволяет финансовым организациям манипулировать подобными оценками.

Мол, раз нет жалоб, то нет и факта нарушения.

В случае с финансовым уполномоченным коллеги рассматривают все жалобы и понимают всю проблематику рынка.

Может быть, стоит подумать, как расширить в будущем полномочия финансового омбудсмена как некоего методолога рынка, к которому должны прислушиваться и законодатель, и вся регуляторная, надзорная и судебная система?

Проблема в том, что судебная система видит только острые жалобы (известно, что в суд идут самые отчаянные).

А здесь коллеги из службы финансового уполномоченного видят все жалобы.

На мой взгляд, это очень большая методологическая ценность, позволяющая оценивать тренды на рынке.

Как уже было отмечено в выступлениях, финансовый омбудсмен реально повлиял на рынок и поведение многих игроков рынка.

Я как представитель страховой компании соглашусь с этим.

Могу сказать, что проигрыш дела у финансового омбудсмена – это очень болезненно и очень дорого для финансовой организации.

В этой связи мы поменяли многие свои процессы.

Из-за того, что обращение к финансовому уполномоченному подразумевает обязательный предварительный претензионный порядок, мы кардинально поменяли процессы «на входе».

Как только к нам поступает эта обязательная претензия, мы уже предпринимаем все возможное, чтобы не доводить ее до омбудсмена.

Поэтому число обращений к омбудсмену снижается, что означает положительную оценку потребителями изменения поведения финансовых организаций на рынке.

И публичность, конечно, очень сильно влияет на поведение финансовых организаций.

Один раз наша компания оказалась в обзоре финансового омбудсмена «О недобросовестных практиках» из-за небольшого дефекта в правилах страхования.

Было очень неприятно увидеть себя в этом списке, и мы оперативно поменяли правила страхования.

Следует констатировать, что институт финансового омбудсмена в нашей стране реально заработал и стал мощным инструментом воздействия на рынок.

На мой взгляд, в дальнейшем необходимо развивать деятельность финансового уполномоченного как раз в сторону обобщения практики рынка и формирования вы-

водов, позволяющих упреждать появление негативных практик на ранних стадиях их возникновения.

А Центральному банку целесообразно активнее пользоваться своими полномочиями, которые у него уже есть.

Я имею в виду право требования возврата средств от финансовой организации клиентам в случае, если этот продукт содержит недостаточную клиентскую ценность или реализуется с очевидными нарушениями.

Спасибо.

**МАРДАНОВ Р.Х.**

к. э. н., начальник Главного управления ЦБ РФ по Центральному федеральному округу

Спасибо, уважаемый Гарегин Ашотович, уважаемые коллеги.

Во-первых, хотел бы поблагодарить всех докладчиков за очень интересные выступления и за ту очень полезную деятельность, которую они осуществляют.

Виктора Владимировича, Пируз Михайловну.

Пируз Михайловна сегодня замечательно представила свою деятельность, которую она со своими коллегами выполняет очень эффективно.

Хотел бы особо поблагодарить Вас, Павел Алексеевич, за Вашу работу.

Напомню, что первый Ваш представитель в регионах был в республике Башкортостан.

Это Валерий Айратович Шарипов, который помогал Вам осуществлять соответствующие функции.

Сначала несколько слов по поводу Вашего введения, Гарегин Ашотович.

Действительно, хочу подтвердить то, о чем Вы сказали.

Нашу серьезную озабоченность уровнем закредитованности физических лиц.

Средний уровень закредитованности мы считаем достаточно умеренным.

Но что действительно очень волнует Банк России, так это высокий уровень закредитованности у людей с низкими доходами.

Меры, которые предпринимает сейчас Банк России, направлены на то, чтобы снизить закредитованность лиц, у которых низкий уровень доходов.

В частности, макропруденциальные нормативы, о которых Вы говорили.

Мы как раз в пятницу на совете директоров Банка России пересмотрели эти нормативы в очередной раз.

Прежде всего в отношении потребительских кредитов.

В связи с чем?

В настоящий момент мы видим существенное увеличение доли кредитов, которые получают лица с низким уровнем дохода.

Так, сейчас, в период жестких денежно-кредитных условий, происходит существенный рост объемов ипотечных кредитов.

При этом в настоящий момент примерно 60% кредитов выдается банками лицам, у которых высокий уровень предельной долговой нагрузки (ПДН).

По совокупному портфелю около 50% ипотечных кредитов выдано лицам, у которых уровень ПДН выше 50%.

То есть граждане с таким ПДН больше 50% своих доходов тратят на обслуживание только ипотечных кредитов.

Поэтому, естественно, Банк России пересмотрел макропруденциальные лимиты.

К более здоровой структуре кредитов мы сможем вернуться не раньше чем в 2030 году.

До этого момента банкам придется иметь дело с заемщиками, отношения с которыми несут в себе повышенные риски.

Вы, Гарегин Ашотович, правильно говорите.  
Фактический уровень просроченной задолженности по ипотечным кредитам составляет всего 0,4%.  
И он снижается.

Должен сказать, что уровень просроченной задолженности – информативный показатель.

Но он не в полной мере характеризует уровень рисков в этом сегменте.

Его улучшение происходит в настоящий момент не в силу того, что улучшается качество заемщиков.

А в силу того, что выдается большой объем кредитов.

Для того чтобы вернуться к менее рискованному портфелю, потребуется время.

Макропруденциальные лимиты установлены таким образом, чтобы удельный вес кредитов заемщикам с ПДН выше 80% не был больше 5% от общего объема портфеля.

Для кредитов с ПДН от 50% до 80% эта доля составляет 15%.

Теперь что касается деятельности службы финансового уполномоченного.

Мы очень благодарны службе за работу, которая осуществляется ею совместно с Банком России.

Благодаря деятельности финансового уполномоченного удалось существенно снизить объем обращений потребителей финансовых услуг и повысить эффективность их рассмотрения.

Так, за 2022 год в Банк России поступило 368 тысяч обращений.



В это число, конечно, входят обращения разного плана.

Если к ним прибавить 160 тысяч, которые рассмотрел финансовый уполномоченный, то это, конечно, была бы очень существенная нагрузка.

Взаимодействие с Банком России предполагает, что финансовый уполномоченный анализирует и обобщает недобросовестные практики, направляет предложения в адрес Банка России.

И эти предложения действительно направляются.

Они содержатся и в годовом отчете о деятельности службы финансового уполномоченного.

После их рассмотрения Банком России принимаются меры, связанные с инициированием как законодательных изменений, так и изменений в нормативных документах Банка России.

Мы считаем, что такая практика должна быть продолжена.

И конечно, Банк России внимательно рассмотрит все инициативы, которые поступили.

И те, о которых сказал в своем выступлении Виктор Владимирович (об увеличении суммы требований и обращений розничных инвесторов).

По поводу того, о чем говорил Павел Алексеевич.

Вашу озабоченность мы полностью разделяем.

И Вы это знаете.

Конечно, часто мы следуем за мошенниками и за судебной практикой.

Вначале возникают мошеннические практики, причем часто очень изощренные.

Мы вынуждены дожидаться принятия необходимой правовой оценки и решений суда по соответствующим мошенническим действиям.

Они в установленном порядке должны быть признаны мошенническими, должно быть доказано злоупотребление доверием.

И после этого следует уголовное наказание.

Банком России также принимаются меры в рамках административного производства.

Но все-таки, Павел Алексеевич, Вы знаете нашу позицию.

И Гарегин Ашотович также ее знает.

Мы считаем, что для того, чтобы этот круг разорвать, инициатором должны быть добросовестные участники финансового рынка.

Они, как нам кажется, должны сформировать не только принципы добросовестной финансовой деятельности, но и соответствующие стандарты.

Стандарты, позволяющие достаточно точно идентифицировать продукты, которые либо вводят в заблуждение потребителя, либо прямо являются мошенническими и которые ни в коем случае не должны быть в основе практики.

Для этого нужна соответствующая решимость и готовность добросовестных участников это осуществлять.

В настоящий момент мы считаем, что пока такой готовности и решимости в полной мере нет.

Поэтому Банку России по многим уже явно признанным мошенническими практикам, в том числе тем, о которых Вы говорили (псевдонакопительное страхование жизни и другие виды), приходится принимать и стандарты, и нормативные документы, не дожидаясь, пока уча-

стники рынка сами сформулируют соответствующие практики и стандарты.

И последнее.

В отношении того, что сказала Евгения Станиславовна.

Хотел бы подтвердить, что сейчас необходимость информирования о деятельности финансового уполномоченного, конечно, очень актуальна.

И эта работа должна расширяться.

Мы участвуем в этой деятельности совместно со службой финансового уполномоченного.

В частности, в порядке эксперимента в Орловской области подписано соглашение с главным финансовым уполномоченным о взаимодействии в целях создания условий для успешной деятельности.

В рамках соглашения предусмотрено информирование жителей о деятельности службы.

В пилотном проекте, который реализуется по инициативе Минэкономразвития Российской Федерации, осуществляется направление соответствующих обращений через МФЦ.

В следующем году мы планируем расширить эту практику на большее число регионов ЦФО.

Хотел бы призвать вас поработать здесь совместно.  
Спасибо большое.

**Тосунян Г.А.:** Спасибо, Рустэм Хабибович.  
Юрий Георгиевич поднимал руку.

**к. э. н. ПЕТРОВ Ю.Г. – проф. МЕДВЕДЕВ П.А.**

**ПЕТРОВ Ю.Г.**

к. э. н., президент «НС-Банка»

**Петров Ю.Г.:** Я хотел бы сказать спасибо всем докладчикам за очень интересные выступления.

Но скажу откровенно.

На мой взгляд, мы, обсуждая достаточно серьезную глобальную проблему, подходим к вопросу, не обижайтесь, однобоко.

Мой опыт говорит: для того, чтобы бороться с рисками, самое правильное – не решать вопросы, когда все риски уже реализовались, а заниматься профилактикой возможности появления этих рисков.

То есть вести работу на опережение.

Что я имею в виду в данном случае?

Я имею в виду давным-давно раскрученную тему под названием «финансовая грамотность населения».

Я глубоко убежден: львиная доля проблем связана с тем, что люди не понимают, что делают.

В качестве примера приведу недавнюю ситуацию в нашем банке.

На днях приходит жалоба.

Женщина, медсестра какой-то московской поликлиники, пишет, что ей позвонили, представились сотрудниками Центрального банка.

Скинули ей по «Ватсапу» скан визитки якобы сотрудника службы безопасности Центрального банка.

Он ей сказал, что у всех банков России сегодня огромные проблемы.

И единственный способ спасения ее средств – это их перевод на счета в Центральном банке.

Поэтому она должна срочно расторгнуть договоры в других банках и перекинуть деньги в Центральный банк.

Более того, ей сказали, что ее паспорт уже засветился и ей нужно получить новый паспорт.

Они ее вели целый месяц, в течение которого эта женщина не только расторгла договор с нами и перевела со счета миллион рублей.

Она сняла деньги из других банков, набрала кредитов на общую сумму 10 миллионов и перевела их мошенникам.

Причем переводила как-то сложно.

Потому что у нас, в принципе, расторжение требует подтверждения.

Мы ей деньги тормозили, не выпускали.

Ей звонили мои сотрудники с требованием подтверждения.

Она подтверждала, что делает все добровольно.

То есть она все своими руками сделала.

Потом, когда «раскидала деньги» в «Уралсиб», еще куда-то, пришла туда, а там, естественно, никаких денег нет.

Она говорит: «Тут только я поняла, что меня обманули».

Написала заявление в полицию, написала нам: «Что мне теперь делать?»

Я о чем хочу сказать?

На самом деле львиную долю проблем, в том числе и закредитованность населения, люди создают сами.

Когда начинают набирать кредиты, не понимая, что делают.

Кто-то говорит: я беру кредит, так как у меня ставка льготная, очень низкая – 0,1%.

Только он не думает, что это 0,1% в день.

А если пересчитает, то там уже 36%.

Что же делать?

Ведь главное не советы давать и не просто озвучивать проблемы, а говорить о практических вещах.

На мой взгляд, здесь и может помочь финансовый уполномоченный.

Наверное, наступил момент, когда финансовый уполномоченный, так же, на мой взгляд, как и представители Центрального банка и АРБ, могли бы стать ведущими в какой-нибудь специальной телевизионной программе.

На Первом канале или на втором, которая должна идти минимум два раза в неделю, а может быть, и чаще.

Как программы про здоровье, например.

Я думаю, Центральный банк в состоянии организовать для себя постоянный канал.

И на этом канале специально выделенный сотрудник Центрального банка, финансовый уполномоченный, представитель Ассоциации российских банков, наш омбудсмен, могли бы рассказывать людям какие-то простые вещи.

В частности:

– о том, что сотрудники Центрального банка не звонят, чтобы им переводили деньги;

– о том, что не надо брать кредиты, когда вы не понимаете, какая ставка;

– о том, что не надо «пристегивать» к кредитам какие-то навязанные продукты, и так далее.

Понимаете, сегодня мы декларируем необходимость повышения финансовой грамотности населения.

А практический результат какой?

Повесили на каком-то сайте объявление.

Мол, будьте внимательны, что-нибудь такое делайте или не делайте.

Но это же фикция.

На практике мы видим, как народ делает совершенно дикие вещи.

Люди своими руками снимают деньги и переводят их мошенникам.

Честно говоря, проблема стала настолько глобальной, настолько массовой, что требует глобального решения.

Спасибо.

**Тосунян Г.А.:** Спасибо.

**Медведев П.А.:** Юрий Георгиевич, во-первых, хорошая новость.

На Ваш банк за всю двадцатилетнюю свою деятельность я не получил ни одной жалобы.

На членов Ассоциации российских банков я тоже не получил ни одной жалобы.

Во-вторых, Вы говорите о неграмотности людей и о том, что позвонили из Центрального банка.

Я же сказал, что мы победили это несчастье.

Мы добились того, что легальные организации обманывают в 30 раз чаще, чем нелегальные.

Мы должны праздновать победу.

А Вы нас огорчаете напоминанием о неграмотности сограждан.

**Петров Ю.Г.:** С легальных можно получить.

Вы с нелегальных ничего не получите, вот в чем проблема.

**Медведев П.А.:** Вашими бы устами да мед пить.

Представители легальных организаций, в отличие от сограждан, вполне финансово и даже юридически грамотны.

Обманывают квалифицированно.

Во всяком случае, с точки зрения ЦБ и суда.

О Вашем предложении открыть канал и бубнить про финансовую грамотность.

Честное слово, кое-что у других ворую, а тут сам догадался.

И многим большим начальникам из Центрального банка сказал, что так надо сделать.

Потому что интенсивность агитации мошенников в сотни, в тысячи раз выше, чем интенсивность контрагитации так называемых борцов за образование граждан.

Все большие начальники мне сказали: «Нет, сами агитируйте».

И наконец, боюсь, что я Вас сильно огорчу своим обскурантизмом.

Я не считаю финансовую грамотность (ровно так же, как математическую, лингвистическую, медицинскую или кулинарную) вредной.

Но призыв приходить в кафе со своей химической лабораторией для предотвращения отравления (а точный аналог этого мы требуем от гражданина, направляющегося в банк!), я уверен, является фарисейством.

Причем очень примитивным.



Из него торчат длинные уши.

Финансовые просветители косвенно признают, что в офисе банка нас ждут мошенники и что встретить их мы должны во всеоружии.

**Тосунян Г.А.:** Спасибо.

Сергей Вячеславович, теперь Вы.

**проф. КАЛАШНИКОВ С.В. – проф. МЕДВЕДЕВ П.А.**

**КАЛАШНИКОВ С.В.**

д. э. н., профессор, заведующий кафедрой труда и социальной политики Института государственной службы и управления РАНХиГС при Президенте РФ

Во-первых, хочу поблагодарить всех докладчиков за очень интересное сегодняшнее заседание.

Хочу также поблагодарить за ту работу, которую они проводят.

Теперь по существу.

Я предполагал, что у нас с финансовыми уполномоченными дело обстоит не очень благополучно.

Но даже не представлял себе, как оно на самом деле запущено.

То, что мы сегодня услышали, свидетельствует об одном.

Институт вообще-то, вопреки мнению докладчиков, по-настоящему не заработал.

И вряд ли на тех основах, на которых он организован, заработает.

По одной простой причине.

Дело в том, что финансовый омбудсмен – это сложная правовая фигура, которая на сегодняшний день не вписывается в общую систему права.

Он находится на стыке многих правовых областей, гражданского кодекса, уголовного кодекса, плюс еще общественные организации, плюс бизнес, потребители и так далее

И мы не находим юридического научного обоснования, как вписать эту систему в общую систему права.

И не найдем, пока не проведем работу по интеграции этого института и определению его понимания и статуса в общей системе юрисдикции нашей страны.

Я не удивляюсь, что Павел Алексеевич 11 лет бился над этим законом.

**Тосунян Г.А.:** Над законом о страховании вкладов.

**Калашников С.В.:** Да, совершенно верно.

Я тоже косвенно сотрудничал в этом плане, поэтому могу сказать.

Любая законодательная инициатива в этой области (поверьте мне, я депутат с немалым стажем) будет наталкиваться на непонимание одной из сторон своего места, своей функции, того, как это вписывается в общую юрисдикцию.

А здесь много сторон задействовано.

Поэтому я считаю, что на сегодняшнем нашем заседании не хватает доклада о правовом, научном обеспечении такого явления, как финансовый омбудсмен.

Я думаю, что это, конечно, поправимо.

А то, что нам рассказали по практике, это замечательно.

Вопрос у меня один и тот же к каждому докладчику.

Наверное, в большей степени к Пируз Михайловне. Скажите, пожалуйста, вы принимаете только обращения граждан страны?

Или обращения иностранцев тоже принимаете?

Я просто не знаю.

**Тосунян Г.А.:** Нет дифференциации, насколько я знаю.

**Медведев П.А.:** Практически иностранных обращений не принимаю.

Не потому, что не хочу.

Просто иностранцы почти никогда не обращаются.

**ТОСУНЯН Г.А.**  
акад. РАН

Коллеги, у докладчиков будет заключительное слово.

Поэтому, дорогие докладчики, в любом случае вы сумеете ответить.

Хотя это не означает, что я не дам вам другой возможности.

Сейчас послушаем Александра Владимировича.

Скажу, что Сергей Вячеславович Калашников был долгие годы министром труда и депутатом.

Он излагает свое мнение с точки зрения человека, видящего проблему с разных позиций.

Но тем не менее его взгляд, что институт финансового уполномоченного никак не вписывается в правовую систему, может быть и оспорен.

Претензию в адрес науки я принимаю.

Эта постановка вопроса совершенно справедлива.

Потому что теоретическая правовая основа института очень важна.

А начинали мы разработку этого вопроса, как я в начале заседания говорил, на уровне абсолютно нулевого опыта.

Даже термин «финансовый омбудсмен» с трудом произносился, и многие на слух его не воспринимали, не понимали.

Но вы понимаете, что надо все стадии пройти.

И мы с Юрием Ивановичем и Павлом Алексеевичем гордимся, что прошли довольно большой путь.

Об этом мы много еще можем рассказать.

Мы понимаем, что для подведения теоретической правовой и научной базы под этот институт нам потребуется еще много времени.

Но то, что мы этот вопрос вынесли на научно-консультативный совет, свидетельствует о нашем понимании его значимости.

И о том, что мы намерены в этом направлении работать.

**ТУРБАНОВ А.В.**

д. ю. н., профессор, заведующий кафедрой «Регулирование деятельности финансовых институтов» РАНХиГС при Президенте РФ

Добрый день, уважаемые коллеги!

Мне понравились все доклады.

Особенно доклад нашей коллеги из Армении.

Я думаю, что ее доклад говорит о том, что эта служба, несмотря на какие-то пока еще нерешенные научные и правовые вопросы, может работать эффективно.

Но я хотел бы напомнить, что года полтора или два назад мы уже слушали доклады представителей этой службы.

И я задал вопрос о практически полном отсутствии службы в информационном пространстве.

Сегодняшние доклады показали, что с мертвой точки, возможно, все это сдвинулось.

Служба, например, издает свои собственные ведомости.

Но думаю, судя по словам Сергея Михайловича, Юрия Георгиевича и Павла Алексеевича, вопросов еще масса.

Безусловно, одно из главных направлений для снятия многих подобных вопросов – это активное выступление перед общественностью.

Активное использование информационного пространства.

В этом направлении и надо двигаться.

А резервов здесь еще достаточно много.

Большое спасибо.

**Тосунян Г.А.:** Спасибо, Александр Владимирович. Пожалуйста, Юрий Иванович.

**КОРМОШ Ю.И.**

к. ю. н., первый вице-президент  
Ассоциации российских банков

Добрый день, коллеги!

Очень хорошие доклады, очень глубокие.

У меня вопросы в основном к Виктору Владимировичу.

Ваши многочисленные решения по жалобам потребителей, на мой взгляд, недостаточно полноценны.

Потому что много чего упускается.

При обращении физических лиц к финансовому уполномоченному, как правило, нет возможности взыскать дополнительные убытки.

Как можно их взыскать?

Вы сами сказали, что не можете применять статью 333 ГК РФ.

Этот вопрос тоже нужно урегулировать, чтобы финансовый уполномоченный имел право выносить полноценное решение.

Действительно, автоюристы, которые «приклеиваются» к физлицам, очень мешают, и эта пеня очень сильно возрастает.

Вот Вы сказали, что, согласно закону о защите прав потребителей, есть возможность взыскать по неисполненным решениям (а их доля составляет 50%).

Может быть, служба финансового уполномоченного могла бы часть взысканных штрафов обращать в свой доход?

И тогда расширила бы свои возможности полноценно защищать свои решения при их обжаловании в суде.



Потому что бывают жалобы на решения омбудсмена от финансовых организаций.

Их вы зачастую оставляете на волю судьбы.

И последнее, что хотелось бы сказать.

Как работает, например, Росфинмониторинг?

Он анализирует все, что появляется на финансовом рынке, в том числе и новые схемы мошенничества.

Так и вы могли бы, изучая практику, предотвращать многие появляющиеся новые виды этих самых мошенничеств.

А органы Роспотребнадзора, Банка России могли бы оперативно рассматривать поступающую к вам от клиентов информацию о впервые появившихся мошеннических схемах и применять меры для их предотвращения.

К чему я об этом?

Тут говорили, что финансовый рынок у нас очень большой, на нем постоянно появляются новшества.

Мошенники тратят очень большие деньги для того, чтобы использовать новые технологии.

И предотвратить это очень сложно.

Да, конечно, надо обучать потребителей.

В Европе, например, до сих пор действует философия кальвинизма, когда с детства обучают: не живи в долг, нельзя тратить чужие деньги и так далее.

И многие технологии специально не применяются на финансовом рынке, чтобы не было соблазна с их помощью обманывать потребителей, особенно пожилых.

**Тосунян Г.А.:** Спасибо.

Вопрос поставлен.

Успеете ответить.

У нас еще был вопрос Игоря Эдуардовича и комментарий Алексея Львовича на выступление Юрия Георгиевича.

А потом мы продолжим.

Пожалуйста, Игорь Эдуардович.

**ЛОГИНОВ И.Э.**

заместитель директора департамента по взаимодействию с органами государственной власти и профессиональными общественными объединениями Ассоциации российских банков

Уважаемый Виктор Владимирович, как Вы относитесь к высказанному в процессе обсуждения отрицательному мнению относительно того, что Ваша служба рассматривает только требования физических лиц к финансовым организациям в размере до 500 тысяч рублей?

Почему Ваша служба не рассматривает возражения физических лиц на требования финансовых организаций к физическим лицам до 500 тысяч рублей?

Наверное, есть какие-то аргументы.  
Не могли бы Вы их озвучить?

И вопрос к Медведеву Павлу Алексеевичу.

Уважаемый Павел Алексеевич, с учетом существования службы финансового уполномоченного, которая специально создавалась и уже пять лет успешно работает, какие вопросы к Вам поступают?

И почему они приходят к Вам, а не в службу финансового уполномоченного?

Просто по инерции?

Или есть какие-то сектора, которые сегодня не освоены финансовым уполномоченным, и поэтому к Вам обращаются?

Спасибо.

**Тосунян Г.А.:** Спасибо.

Сейчас я дам слово.

Пожалуйста, Алексей Львович.

**САВАТЮГИН А.Л.**

аудитор Счетной палаты РФ

Спасибо.

У меня было несколько вопросов, прежде всего к Виктору Владимировичу.

Но я не буду сейчас задавать их, а лучше отвечу Юрию Георгиевичу.

Юрий предложил, чтобы в целях развития финансовой грамотности населения руководство Банка России и службы финансового уполномоченного давало какие-нибудь разъяснения для населения о том, как себя вести на финансовом рынке, что повысит финансовую грамотность.

На мой взгляд, не повысит.

На самом деле Центральный банк много делает для повышения финансовой грамотности.

На мой взгляд, избыточно много.

Но это тема для отдельной дискуссии.

Этим занимается в том числе служба по защите прав потребителей, она много сил этому уделяет.

Но обращаю ваше внимание на то, что, например, у канала Банка России в Ютубе примерно 50 тысяч подписчиков.

Это, я так понимаю, как раз все сотрудники Центрального банка.

Там сильно сократили в последние годы число сотрудников.

А справа от Вас, Юрий Георгиевич, сидит Борис Воронин, у его канала в Ютубе полмиллиона подписчиков.

И он как раз тем самым и занимается: рассказывает о том, как не брать кредиты, как не попасться на уловки мошенников.

Поэтому мне кажется, что частная инициатива работает лучше.

И ей граждане доверяют больше, чем большим начальникам, которые сами придумывают законы, а потом рассказывают, как не попасться на удочки, расставленные этими законами.

В завершение хочу сказать кое-что об омбудсмене.

То, чего, наверное, не знает даже Павел Алексеевич, а может быть, и Виктор Владимирович.

Вы знаете, что слово «омбудсмен» – это единственное шведское слово в русском языке?

Я тоже дал вам новое знание.

к. э. н. ПЕТРОВ Ю.Г., акад. ТОСУНЯН Г.А., ГНУСАРЕВ А.В.

**ГНУСАРЕВ А.В.**

независимый эксперт

**Петров Ю.Г.:** Не могу не отреагировать.  
Пока Павел Алексеевич был один, я решил молчать.  
Но раз и Вы к нему присоединились, скажу.

Я с Вами категорически не согласен.

Еще много-много лет назад я слышал от старших людей простую фразу: культуру в массы иногда нужно нести силой.

Образование должно быть обязательным.

Сначала начальное, потом неполное среднее, потом среднее.

Если мы хотим добиваться определенного уровня.

У нас население настолько непробиваемое, что, как его ни учи, толку не будет.

Поэтому я категорически не согласен с тем, что Вы сказали.

Более того, я считаю, что именно практика постоянной работы с людьми и есть то, что надо.

Ютуб, все остальное – это далеко не для всех.

Есть огромная группа населения, которая считает: все, что по телевизору сказали, и есть правда.

В газете написали – значит, это правда.

У них нет альтернативы даже в этой части.

Я не говорил о руководстве Центрального банка.

Я говорил о том, что это может быть финансовый уполномоченный.

Да, Павел Алексеевич не раз предлагал руководителям подобные инициативы.

Но момент был не тот, служба только-только полноценно заработала.

В принципе, я бы на их месте свой канал открыл, но не в Ютубе, а на телевидении.

Гарегин Ашотович, Вам бы предложил, чтобы Вы тоже как соведущий раз в неделю спокойно объясняли людям ситуацию.

Я вас уверяю, будет аудитория, будут слушать люди.

**Тосунян Г.А.:** Для этого сначала Вас надо назначить руководителем Первого канала, или второго канала, или, в крайнем случае, четвертого...

**Петров Ю.Г.:** Тогда подождем эскалации.

**Тосунян Г.А.:** Дело в том, что это серьезная проблема.

Кто за это будет платить?

**Гнусарев А.В.:** Насколько я понимаю, ряд уполномоченных изучают опыт, в том числе и из недружественных стран.

Для нас недружественных.

Хотелось бы спросить, насколько часто вы сталкивались с такими ситуациями, когда представители МІ5 и Банка Англии предлагали перевести депозиты на другие счета?

Спасибо.

**Климов В.В.:** У меня короткая реплика.

Мне кажется, в вопросе есть все.

В нем все прекрасно.

Он ответа не требует.

**Тосунян Г.А.:** Еще раз сформулируйте вопрос.  
Я первую часть не услышал.

**Гнусарев А.В.:** Я спросил, как часто коллеги сталкиваются с тем, что сотрудники МІ5 и Банка Англии предлагают клиентам перевести депозиты на другие счета.

**Тосунян Г.А.:** Да, кстати, по поводу швейцарских банков.

На предыдущих наших заседаниях, когда мы рассматривали случаи использования мошенниками в своих схемах названий правоохранительных органов, мы познакомились и с ситуацией в Швейцарии.

Когда звонят якобы из правоохранительных органов и предлагают осуществить соответствующие операции, у нас на это люди клюют.

А в той же Швейцарии вряд ли кто-нибудь отреагирует на подобный звонок.

Потому что там совершенно другой уровень доверия и другой уровень отношений.

Никто даже разговаривать не станет по телефону.

Кто-то из наших предыдущих докладчиков на одном из заседаний с гордостью говорил: вы знаете, сейчас минимизировалось количество звонков от мошенников из мест лишения свободы.

Мол, сейчас больше звонят из-за рубежа, а из мест лишения свободы звонят уже меньше.

Кстати, продолжают звонить и из мест лишения свободы.

Представляете, это происходит там, где даже на разговор по телефону с беременной женой нужно, наверное, за три месяца записываться.

Тем не менее эти фейковые звонки продолжают.



И мошеннические схемы работают в том числе под прикрытием системы исполнения наказаний.

Это надо додуматься!

Естественно, что в стране, где министры ездят на велосипедах на работу, такое даже предположить трудно.

Вы спросите, причем тут езда министров на велосипедах?

Отвечу вам – это все очень связанные вещи.

Это говорит о культуре общества.

Это означает, что власть не ощущает себя богоизбранными, она чувствует свою ответственность перед обществом, которое доверило им осуществлять управленческие функции на благо общества!

Я наблюдал с удивлением в Швейцарии, что очень многие министры ездят на работу на велосипеде.

У них нет персональных автомобилей, персональных водителей, сопровождения ГАИ с мигалками.

Чтобы всех отодвинуть и быстрее доехать, потому что они, дескать, решают государственно важные дела, а остальные их сограждане дурью маются.

Нет, они приезжают на велосипеде, причем и без спецсигнала доезжают быстро.

Потому что они работают на общество, которое они уважают.

Там не возникнет ситуация, когда под эгидой системы исполнения наказаний, под ее прикрытием звонят и требуют осуществить соответствующие финансовые операции.

Это культура общества, от которой многое зависит.

Но я чуть-чуть отвлекся.

Коллеги, кто еще у нас?

Павел Алексеевич хотел ответить.

проф. МЕДВЕДЕВ П.А., к. э. н. ЯЗЫКОВ А.Д.,  
к. э. н. САРГСЯН П.М., к. ю. н. КОРМОШ Ю.И.

**Медведев П.А.:** Гарегин Ашотович, спасибо за то, что Вы сказали.

Я как раз и предлагал завести полицию в стране.

Если у нас будет полиция, то, по-видимому, будет тот же самый эффект.

И суд тоже можно завести, я не против.

**Языков А.Д.:** Пируз Михайловна, 13 тысяч обращений – это достаточно большая цифра для небольшой республики.

Скажите, пожалуйста, сколько в вашей службе сотрудников и какая примерно выработка на человека получается?

Контекст вопроса: насколько тяжело это ложится на плечи финансового рынка?

Потом Виктора Владимировича попросим сопоставить это с нашими цифрами.

В пропорциях.

**Саргсян П.М.:** Спасибо.

У нас, в общем и целом, 50 сотрудников.

Но к рассмотрению жалоб привлечены 40 сотрудников, включая двух медиаторов, то есть нас, примирителей.

**Кормош Ю.И.:** Пируз Михайловна, такой вопрос.

Вы сказали, что у вас есть соглашение с некоторыми финансовыми организациями, которые получают по этим соглашениям право обжаловать ваше решение.

Непонятно, как вы это обосновали.

Почему тогда такого права другие не имеют?

Вы его продаете, что ли?

Очень сложно понять юридически: как по договоренности можно получить право обжаловать?

**Саргсян П.М.:** Спасибо большое.

В нашем законе прописано: если финансовая организация заключает с нами соглашение о том, что не будет обжаловать наши решения в суде, то она имеет право обжаловать только по определенным обоснованиям, о которых я говорила.

Это процессуальные нарушения и так далее.

А на материальном основании они в любое время могут обжаловать такое решение.

Это согласно нашему закону.

Почему этот институт был внедрен, я очень коротко скажу.

Потому что в мировой практике институт омбудсмена – это трибунал.

Для трибунала очень важная позиция – то, что стороны договариваются, чтобы свою проблему понести в этот трибунал для решения.

Согласно нашему закону, только потребитель соглашается с решением, а для финансовой организации решение становится обязательным.

Поэтому такой институт и внедрили.

Если есть соглашение, то они не могут обжаловать наше решение.

Есть у нас организации, которые не заключают этот договор.

Есть у нас организации, которые этот договор заключают.

**Тосунян Г.А.:** Спасибо, коллеги, давайте будем завершать.

Попрошу наших докладчиков ответить на оставшиеся вопросы и сказать заключительное слово.

Павел Алексеевич, Вам первому его предоставляю.

**МЕДВЕДЕВ П.А.**

д. э. н., проф.

Спасибо большое.

Андрей, замечательную мысль Вы высказали.

Когда происходит мошенничество (например, такое, как я описал), действительно, Центральный банк принимает решение, направленное на уменьшение потерь граждан.

Казалось бы, все прекрасно.

Беда в том, что, как только Центральный банк принимает это решение, данный продукт исчезает из номенклатуры финансовой организации и заменяется другим, нередко более циничным и беспощадным.

Далее.

Игорь спросил, что же делаю именно я, если в Центральном банке есть подразделение, которое защищает граждан, есть финансовый уполномоченный.

Выше, отвечая Гарегину Ашотовичу, я отчасти это объяснил.

Вот некоторое добавление.

Я 20 с лишним лет преподавал на экономическом факультете.

Куда ни придешь, всюду мои студенты.

И есть такие студенты, которые еще не забыли, как меня зовут.

Дальше догадывайтесь сами.

А Центральный банк на экономическом факультете никогда не преподавал!

Теперь Сергей.

Сергей очень хороший человек.

А все наши недостатки являются продолжением наших достоинств.

Сергей сочувствует жертвам финансовых мошенничеств, и ему хочется им помочь, например, с помощью науки.

Какой науки нам не хватает?

Возможно, арифметики?

Я многие годы обращаю внимание и лично, и публично разных начальников ЦБ на то, что кредитная нагрузка граждан измеряется неправильно, с арифметической ошибкой.

А воз и ныне там.

Был такой замечательный человек – математик и поэт Есенин-Вольпин.

Он считал, что людям вовсе не науки не хватает для того, чтобы прилично вести себя по отношению к ближним, а совсем другого.

**Тосунян Г.А.:** Пожалуйста, Виктор Владимирович. Вам заключительное слово с ответами на вопросы.

**КЛИМОВ В.В. – акад. ТОСУНЯН Г.А.**

**Климов В.В.:** Да, Гарегин Ашотович, спасибо.

Спасибо, коллеги, за оценки деятельности службы, за вопросы, за всё.

В своем слове я постараюсь затронуть все вопросы – и конкретные, и философские.

Буду их перемежать.

Но начну, безусловно, с реплики, прозвучавшей со стороны Счетной палаты.

Когда аудитор вам говорит, что у него есть к вам вопросы, но он их задаст потом, лучше на это отреагировать превентивно.

Хочу сказать, что я в значительной степени согласен с тем, что сказал Алексей Львович про финансовую грамотность.

То, что востребовано и интересно, гораздо лучше «заходит», чем то, что навязано и предлагается патерналистским способом.

Но, говоря о финансовой грамотности, я понимаю, что на самом деле это очень сложная проблема.

И ограничивать ее только грамотностью, наверное, не совсем корректно.

Вопрос в отношении.

У нас человек считает, что государство, его институты, его инфраструктура должны обеспечивать не только законность в отношении него, но и его финансовые интересы.

И очень часто человек действует, исходя из этой логики.

Но это вопрос, скорее, философский.

А если говорить предметно, я согласен с Евгенией Станиславовной в том, что нас действительно недостаточно в публичном пространстве.

И мы стараемся это преодолеть.

Мы делаем это всеми способами, которые доступны.

Безусловно, Вы правы: выступление по телевидению для огромного количества граждан – это хороший результат.

Одно выступление в программе «Утро России» дает такой охват, что трудно даже представить.

Поэтому мы работаем в этом направлении.

Надеюсь, что через какое-то время мы сможем сказать, что стали более узнаваемы публично.

Второй момент.

В своем выступлении я как-то не сказал о нашем последовательном и практически ежедневном сотрудничестве с Центральным банком.

Рустэм Хабибович хорошо это все дополнил и обозначил очень важные перспективы, связанные с МФЦ.

У нас несколько регионов, в которых осуществляется пилотный проект.

И это тоже, кстати, будет способствовать узнаваемости и пониманию со стороны граждан.

Потому что МФЦ – это, в общем, уже понятная для человека структура.

Если можно будет подать заявление и получить соответствующий комментарий в МФЦ, бесспорно, это тоже будет работать.

Еще одна очень важная вещь, обсуждаемая сегодня с ЦБ.



Андрей Дмитриевич подал очень правильную идею о нашей компетентности, которая образуется в результате изучения и понимания рынка.

Согласен с тем, что сегодня она недостаточно востребована.

Мы совместно с Центральным банком сегодня ищем способ использования нашей компетентности в совершенствовании регулирования.

В совершенствовании законодательства таким образом, чтобы во всем, что касается потребителя, наше мнение было так или иначе учтено.

Скажу два слова про мисселлинг.

О нем мне пришли вопросы, но пока они не были озвучены.

Это одна из недобросовестных практик, о которых мы регулярно докладываем в ЦБ и сведения о которых регулярно публикуем.

Более того, своим правоприменением мы частично эти недобросовестные практики пресекаем.

Когда мы находим основание для удовлетворения требования потребителя в спорных ситуациях, мы создаем прецеденты.

И в последующем добиваемся и отстаиваем свои решения в судах, когда они обжалованы.

Вплоть до Верховного суда.

Для того, чтобы для судов эта практика стала постоянной.

Несколько конкретных вопросов.

Про статью 333 и многие другие вещи.

Речь идет о снижении неустойки.

Я считаю, что на вопрос, как сделать это правильно, однозначного ответа нет.

Кажется, самое простое решение – дать финансовому уполномоченному больше полномочий, добавив ему часть полномочий как судье, чтобы он оценивал.

То есть дать ему право усмотрения.

Но дальше возникнет вопрос: по каким критериям оценивать?

И высока вероятность того, что когда финансовый уполномоченный снизит неустойку, то гражданин, недовольный тем, насколько ее снизили, пойдет в суд.

Финансовая организация, тоже недовольная, насколько ее снизили, пойдет в суд.

И мы получим два иска вместо одного.

Вопрос – зачем?

Такой же вопрос – про автоюристов.

Ведь это легальная деятельность.

В МВД считают, что у нас доля страхового мошенничества ноль сколько-то там процентов.

А автоюристы – это страховые, аварийные комиссары, которые на этом зарабатывают.

После нас потребители идут в суды за взысканием.

Это не наш вопрос.

Это вопрос рынка с регулятором.

Есть ли эти расходы?

Объективны они или необъективны?

Все не так просто.

В какую сторону двигаться и развиваться?

Я отвечаю в том числе на вопрос, который задал Сергей Вячеславович, подняв тему о статусе уполномоченного, о статусе института.

Действительно, это дело новое.

Действительно, это требует некоего дальнейшего научного осмысления.

Потому что большинство тех проблем, с которыми мы сегодня сталкиваемся на практике, не решаются без глубокого анализа и без принятия той или иной концепции.

Последний, наверное, конкретный вопрос, на который я отвечу, это про число сотрудников.

Андрей об этом спрашивал.

Я, кстати, с удивлением обнаружил, что у нас в пропорции примерно все совпадает.

В Армении 50 человек рассматривают 13 тысяч обращений.

У нас 150–180 тысяч обращений, и в общей сложности в службе работает порядка 500 человек.

Получается, трудозатраты примерно сопоставимы.

Понятно, что большая инфраструктура требует наличия не только юристов, но и массы других обслуживающих людей.

В целом, коллеги, спасибо за заинтересованное обсуждение.

**Тосунян Г.А.:** Спасибо.

Здесь есть некий парадокс.

Служба живет за счет средств, выделяемых банками пропорционально поступающим жалобам.

Получается, что служба, в принципе, не заинтересована в том, чтобы количество жалоб уменьшалось.

Потому что тогда возникают бюджетные проблемы.

**Климов В.В.:** Хороший вопрос, Гарегин Ашотович.

**Тосунян Г.А.:** Да, парадокс налицо.

В этом плане, конечно, государственное участие здесь должно быть другим.

**Климов В.В.:** Так как это влияет на инфраструктуру рынка, это новый механизм доверия потребителей к рынку.

Поэтому возможный вариант – переход от взноса за число обращений на некую ежегодную «абонентскую плату», как это сделано в других странах, например.

Это тоже обсуждается с рынком, так тоже можно сделать.

**Тосунян Г.А.:** У нас, кстати, когда мы поставили вопрос о том, чтобы банки платили за участие в институте, это была фиксированная сумма с каждого банка.

Которая не была связана с количеством поступивших жалоб.

Но парадокс здесь действительно есть.

И над этим надо думать, потому что выполняется важная социальная функция.

Финансовое обеспечение эффективного выполнения этой важной социальной функции не должно зависеть от увеличения противоречий и конфликтов.

Обеспечение деятельности службы должно зависеть не только от количества жалоб на банки, но и от других параметров.

Это важнейшая государственная функция.

А у нас, к сожалению, государство часто забывает об этом.

Мы помним пример с кредитным бюро, когда государство говорит: да, вы очень важную функцию выполняете, но давайте вы бесплатно осуществите еще и эту функцию, а еще бесплатно выполните эту функцию, и эту...

То есть действует так, чтобы вообще удушить этот институт или подчинить его себе.

На примере банков это тоже видно.

Банки выполняют множество государственных функций по налогообложению, по финмониторингу, по другим вопросам.

И все это бесплатно.

Более того, они обязаны еще резервы держать в Центральном банке бесплатно.

Кстати, Пируз, в Армении тоже существует этот парадокс.

Центральный банк бесплатно забирает у банков деньги.

При этом требование по резервированию повышает регулярно?

Спрашивается: как можно бороться с высокой ставкой по кредитам, если Центральный банк, наоборот, является одним из источников удорожания денег вместо обеспечения их доступности?

Я отвлекся.

Заключительное слово Пируз Михайловне.

Пожалуйста.

к. э. н. САРГСЯН П.М. – акад. ТОСУНЯН Г.А.

**Саргсян П.М.:** Спасибо огромное.

Я буду очень краткой, потому что ответила практически на все вопросы.

Здесь прозвучал вопрос: кто может к нам обратиться, могут ли граждане других стран к нам обращаться или нет?

Да, могут.

Если они пользуются продуктами, которые предоставляют финансовые организации, лицензированные со стороны Центрального банка.

В основном на все другие вопросы Виктор Владимирович ответил.

Да, действительно, информационное пространство – это очень важный вопрос и для нас тоже.

Как я уже отметила, с 2011 года у нас осуществляется обширная программа по повышению финграмотности нашего населения.

Мы продолжаем очень активно работать в этой сфере.

Но появляться на телевидении, например в программе «Доброе утро, Армения», очень дорого.

Конечно, у нас есть определенный бюджет, но его пока недостаточно для этого.

Безусловно, мы работаем в этом направлении.

Потому что тоже понимаем: мы должны очень много рассказать и о себе, и о том, что можно делать, а чего нельзя, где нужно быть особенно внимательными.

И так далее, и тому подобное.

Прозвучал вопрос, почему финансовая организация не может обратиться к финансовому омбудсмену.

По определению, это структура, которая защищает граждан, потребителей, поэтому она и рассматривает жалобы именно потребителей.

Сейчас, конечно, можно начать обсуждение, чтобы определить некоторые случаи, когда финансовая организация тоже может обращаться к финансовому омбудсмену.

Но в данный момент это противоречит закону.

В своем докладе я об этом говорила.

**Тосунян Г.А.:** Это уже философия третейского суда.

**Саргсян П.М.:** Да, это уже другая философия.

**Тосунян Г.А.:** Омбудсмен – это совсем другой институт.

**Саргсян П.М.:** Это другой институт.

Поэтому, я считаю, для этого надо подумать о создании отдельного института.

Наверное, на этом я закончу.

Спасибо огромное за встречу.

**Тосунян Г.А.:** Спасибо Вам.

Тогда, уже совсем подходя к завершению, послушаем Абдусалама Абдулкеримовича.

Пожалуйста, Абдусалам Абдулкеримович, мы ждем Вашего веского слова.

**ГУСЕЙНОВ А.А.**

акад. РАН, д. филос. н., научный руководитель  
Института философии РАН

Все было очень интересно.

Я слушал с большим удовольствием.

И мне, честно признаться, очень трудно свести все концы с концами и как-то определенно высказать свое мнение о самом институте, о его месте в системе наших общественных институтов и о том, как он воспринимается людьми.

Но, несомненно, это что-то очень-очень интересное.

Пока что он, насколько я понял, функционирует как финансовый институт в системе самих финансовых рыночных отношений.

И мне непонятно, почему он не может быть общественным институтом.

Ведь его общественное значение, политическое значение, мне кажется, не менее важно.

Но все эти вещи, Гарегин Ашотович, Вы осмыслите и сведете концы с концами, мне кажется, намного лучше, чем я.

Поэтому я повторю слова благодарности всем докладчикам и тем, кто так активно участвовал в обсуждении.

И передаю Вам слово.



## ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ СЛОВО

**ТОСУНЯН Г.А.**  
акад. РАН

Спасибо, Абдусалам Абдулкеримович.

Я в самом начале уже очень много сказал, поэтому мое заключительное слово будет намного короче обычного.

Я с интересом выслушал наших докладчиков.

Со всеми ними я давно знаком.

Мы с Юрием Ивановичем, потом с Павлом Алексеевичем и другими коллегами не только начинали создание этого института.

Мы его и по сей день стараемся отслеживать, понимая его значимость, с одной стороны, для рынка, с другой – для общества.

В условиях нормальной конкуренции у потребителя возникает возможность выбора института.

И у потребителей больше возможностей защищать свои права не с помощью каких-то специальных институтов, а путем выбора того, кто работает проклиентски.

Ассоциация над этим действительно очень много думает.

И в полемике с Центральным банком эти вопросы ставит во главу угла.

Потому что, когда мы защищаем права клиентов банков, мы тем самым защищаем и права самих банков.

Ведь они неразрывно связаны.

Когда мы добиваемся того, чтобы клиенты имели более доступные кредитные средства, может показаться,

что это противоречит интересам банков: ведь чем выше ставки, тем банкам лучше.

Нет, банкам лучше, когда больше здоровых, эффективно работающих клиентов, которые имеют большой оборот.

Поэтому иметь соответствующую высокую ставку по кредитам или высокую комиссию и через это обеспечивать свою доходность отнюдь не является главной задачей банков.

Нет.

Нормальные рыночные банки с другой философией живут.

Они борются за клиентов, заинтересованы в них и минимизируют, кстати, возможность конфликтов.

Я знаю очень много банков второго эшелона, которые с нами вместе работают над этим не меньше, чем соответствующие службы.

Юрий Георгиевич часто поднимал эту тему, и не только здесь.

Он действительно заинтересован в том, чтобы меньше обманывали клиентов.

Будучи рыночником, он понимает, что, достигнув до клиента, объяснив ему, что к чему, научив его, он получит больше дохода, чем обложив клиента все возрастающими комиссиями и процентами.

Минимизация конфликтов между клиентами и банками – очень важное направление.

И мы придаем ему большое значение.

Потому что Ассоциация российских банков рассматривает себя как организация, ответственная за обеспечение устойчивости системы, а не отдельно взятых банков или даже всех коммерческих банков.

Именно системы.

А система внутри себя очень взаимозависима.

В этом смысле и государство, и общество стабильны не тогда, когда власти легко управлять.

А тогда, когда общество воспринимает эту власть как комфортную, как отражающую его интересы.

Поэтому прямая и обратная связь – как в политической, так и в финансовой сфере – очень важна.

Если я понимаю, что зависим от своего партнера, который находится вроде бы по другую сторону, то буду стремиться к тому, чтобы он получал услугу на более выгодных условиях.

Потому что тогда он будет приходить ко мне чаще.

Почему я не приемлю монополию?

Потому что когда я становлюсь монополистом, то начинаю рассуждать по-другому.

Куда ты денешься?

Ты все равно ко мне придешь.

Потому что государство тебя обяжет прийти ко мне.

И ты придешь ко мне.

И я уже не буду заморачиваться по поводу того, дорого ли я с тебя беру, много ли я с тебя беру комиссии.

Я буду просто ставить свою цену, а также «впаривать» тебе продукты, которые тебе совершенно не нужны.

В этом состоит отличие банков рыночных от банков нерыночных.

А такие у нас, к сожалению, есть.

И чем банк крупнее и ближе к государственным структурам, тем больше вероятность того, что действовать он будет нерыночно.

Особенно когда входит в элиту, в группу тех, кто может пользоваться особыми государственными преференциями.

В наших научных работах эту аргументацию мы проводим достаточно подробно и обоснованно, ссылаясь на нормативные документы и на нашу практику.

Я считаю, что институт финансового уполномоченного как государственного общественного примирителя очень важен.

Хотя я и согласен с его критикой.

Более того, с критикой нашего института – тоже.

Финансовый уполномоченный имеет, конечно, уже совсем иные масштабы и возможности.

Наши коллеги очень много делают в рамках этого института.

Я, будучи членом совета, вижу эту работу, вижу те проблемы, которые ставятся.

И я доволен, что мы добились включения этого важнейшего института в число признаваемых государством и поддерживаемых в какой-то части государством.

Мы очень довольны системой платежей, которую создал Центральный банк.

В этом сегменте рынка мы добились хороших результатов.

Но это, опять же, монопольная структура.

И система быстрых платежей, и НСПК, и карта «МИР» – все это очень здорово, кроме одного.

Все это возникло, опять же, под эгидой Центрального банка.

Как и институт финансового уполномоченного, который является институтом Центрального банка.

Государственный регулятор не должен быть одновременно участником рынка.

Не должен.

Это нарушение логики.

Либо ты регулятор, либо ты участник рынка.

А как только ты становишься одновременно и регулятором, и участником рынка, да еще одновременно выполняешь функцию судебной инстанции, поскольку ты и отзывами лицензий занимаешься, ты вступаешь в конфликт.

Есть понятие разделения функций.

Как разделение властей в государственной сфере, так и разделение функций в любой системе.

Не могут эти функции сочетаться в одном органе.

Поэтому мегарегуляция в таком представлении – грубейшая ошибка нашего управленческого алгоритма в системе управления финансовой сферой.

Это серьезная проблема, но это отдельная тема для разговора.

В целом я поддерживаю то, что делается институтом финансового уполномоченного, но с соответствующими оговорками.

Не буду повторяться.

Давайте на этом завершим.

Всем еще раз спасибо!

## **Список литературы, опубликованной по итогам заседаний НКС ООН и НИИ ДДиП**

1. Анализируя сегодня, говорим и думаем о будущем (18.04.2020) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2022. – 175 с.
2. Ответственность пациентов и врачей. Уровень здравоохранения в России (03.04.2021) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2022. – 124 с.
3. Конкурентоспособность российской науки: проблемы и решения (03.04.2021, 17.04.2021, 15.05.2021) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2022. – 333 с.
4. О проекте «Стратегия развития финансового рынка до 2030 года» (09.10.2021) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2021. – 155 с.
5. О развитии конкуренции в сфере науки (30.10.2021) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2022. – 130 с.
6. Социально-профессиональные проблемы прекаризации труда (18.12.2021) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. – 131 с.
7. Инвалидность и жизнь (12.02.2022) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. – 106 с.

8. Новая экономическая реальность: региональный разрез. Российский рынок драгоценных металлов (21.04.2022, 15.10.2022) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. – 161 с.
9. 1. Санкции. 2. Перспективы экспорта российских нефти и газа в условиях санкционного давления. 3. Интернет-торговля: текущая ситуация и перспективы (11.06.2022, 25.06.2022) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2022. – 242 с.
10. Демография России: тренды последних лет и краткосрочный прогноз (15.10.2022) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. – 120 с.
11. Общее образование: проблемы и решения (29.10.2022) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. – 148 с.
12. Китай: вчера, сегодня, завтра (19.11.2022) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. – 189 с.
13. Одаренные дети. «Гадкие лебеди» братьев Стругацких как антиутопия кризиса образования: межпоколенческий дефолт (17.12.2022) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2022. – 163 с.
14. Закат общества конкуренции и коллаборативное преимущество (21.01.2023) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2022. – 128 с.

15. 1. Мировой океан: ресурсы и влияние на климат. 2. Безусловный базовый доход: шанс для России? (04.02.2023) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. – 148 с.
16. Психологическое состояние российского общества (18.03.2023) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. – 192 с.
17. О мозге (01.04.2023) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. – 187 с.
18. Китай: открытая дискуссия. Социальный рейтинг в Китае (26.04.2023, 27.05.2023) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. – 185 с.
19. Индия: вчера, сегодня, завтра. Взаимодействие России и Индии в условиях глубокой структурной трансформации российской экономики (29.04.2023) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. – 152 с.
20. Социальное неравенство (10.06.2023) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. – 145 с.
21. Национальная сила: оценка и практическое применение. Гипотеза общественного прогресса: аргументы «за» и «против» (24.06.2023) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. – 179 с.



22. Научное лидерство и человеческий капитал (22.07.2023) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. – 150 с.
23. Цифровые валюты центральных банков (26.08.2023) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. – 151 с.
24. Общество и государство (09.09.2023) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. – 163 с.
25. Искусственный интеллект (14.10.2023) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. – 182 с.
26. «Зеленая» экономика: принципы и проблемы (18.11.2023) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. – 164 с.
27. Проблема общечеловеческих ценностей», Причины ценностных противостояний в современном мире (17.02.2024) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. – 162 с.

Электронные версии сборников  
можно скачать по ссылке

<https://rannks.ru>

**Институт финансового омбудсмана,  
его роль в развитии общества**

**Материалы заседания  
НКС ООН РАН и НИИ ДДиП  
25 ноября 2023 года**

**Выпуск № 33**

Электронную версию сборника и презентации  
докладчиков можно скачать по ссылке

<https://rannks.ru>

Подписано в печать 17.10.2024

Формат 60x90/16

Цифровая печать

Тираж 500 экз. Заказ № 103

Отпечатано в ООО «НОВЫЕ ПЕЧАТНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ»  
117525, г. Москва, ул. Днепропетровская, д. 3, корп. 5, пом. II

Научно-консультативный совет Отделения общественных наук РАН был создан в 2012 году как Совет по правовым, экономическим, социально-политическим и психологическим аспектам финансово-кредитной системы. В феврале 2020 года члены НКС приняли решение расширить компетенцию Совета, перейдя от рассмотрения вопросов развития финансового рынка к более широкому кругу проблем развития общества, поставив во главу угла своих исследований и дискуссий вопросы: в каком обществе мы живем? Какое общество мы хотели бы оставить своим потомкам в наследство?

Сопредседатели Совета: академики РАН А.А. Гусейнов, А.А. Кокошин и Г.А. Тосунян.

Ассоциация российских банков учреждена в марте 1991 года. Миссия Ассоциации российских банков – реализация программы банкизации страны, создание условий для эффективного функционирования, развития банковской системы России и обеспечения ее стабильности, защиты прав, интересов банков и условий для справедливой рыночной конкуренции; участие в построении национальной финансовой экосистемы, основанной на принципах соблюдения прав и реализации комплекса мер по повышению финансовой грамотности потребителей.

Национальный исследовательский институт Доверия, Достоинства и Права учрежден в конце 2019 года.

Цель института - многогранное изучение вопросов человеческой жизнедеятельности и общественных процессов, которые наибольшим образом влияют на развитие доверия в обществе, повышение чувства собственного достоинства у граждан страны и на формирование уважения друг к другу.

Институт приступил к работе в начале 2020 года в формате научных заседаний с коллегами, интересующимися проблемами доверия, достоинства, их правового обеспечения и стимулирования.