

**ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНСТРУМЕНТОВ
АЛЬТЕРНАТИВНОГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ ПО ЗАЩИТЕ
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

Синкевич Алина Ивановна, старший преподаватель
Полесский государственный университет

Alina Sinkevich, senior lecturer, Polesky State University, A-Sinkevich@yandex.ru

Аннотация. На основе подходов регуляторов финансовых рынков отдельных стран показаны инструменты альтернативного урегулирования споров по защите прав потребителей финансовых услуг.

Ключевые слова: защита прав потребителей, финансовые услуги, недобросовестные практики, поведенческий надзор, урегулирование споров, обращения граждан.

Обеспечение защиты прав потребителей финансовых услуг – непрекращающийся процесс, реализуемый органами надзора в большинстве стран мира. Надзорные органы стремятся соблюсти баланс и предупредить использование недобросовестных практик, повышающих недоверие потребителей на рынке финансовых услуг, минимизировать риски и обеспечить соблюдение прав потребителей.

Одним из инструментов, используемых органами надзора для мониторинга рынка финансовых услуг в целях обеспечения защиты прав потребителей исследование обращений граждан непосредственно к регуляторам.

В Российской Федерации обращения граждан являются важнейшим источником информации о ненадлежащих практиках финансовых организаций и нарушений в их деятельности. Так, в Банке России функционирует Единый коммуникационный центр, обеспечивающий координацию процессов взаимодействия с потребителями финансовых услуг. Каналами коммуникации являются: письменные обращения граждан, электронные обращения, звонки в колл-центр, мобильное приложение "ЦБ онлайн" с использованием чата, иные цифровые каналы. Организовано получение обратной связи с потребителями финансовых услуг в виде СМС-опросов и оценки звонков потребителей. Внимания заслуживает реализации проекта "Жалоба как подарок", который предусматривает работу по переработке содержания ответов на обращения и повышению оперативности обработки информации, которая исходит из жалоб.

С целью оперативного реагирования на обращения граждан и противодействия противоправной деятельности финансовых организаций функционирует Департамент информационной безопасности. Цель его деятельности – регулирование и контроль за обеспечением информационной безопасности, киберустойчивости и применением информационных технологий в отношении финансовых организаций, что позволяет делать выводы об их киберустойчивости и операционной

надежности, а также степени влияния киберриска на уровень финансовой стабильности финансового рынка Российской Федерации в целом. Данные по финансовым потерям потребителей способствуют формированию стратегии и планированию конкретных мероприятий по защите их прав и законных интересов.

Типология обращений граждан в Банк России касается следующих направлений деятельности финансовых организаций: кредитование, банковские карты, объекты инфраструктуры, вклады (депозиты), взаимодействие при взыскании просроченной задолженности, применение запрещенных законодательством методов взыскания задолженности, ОСАГО, автокаско, добровольное страхование жизни и имущества, страхование ответственности, применение коэффициента бонус-малус, сроки выплаты страхового возмещения, оформление электронных полисов, возврат задолженности по договору микрозайма, размер начисленных процентов по договору займа, реструктуризация/рефинансирование договора займа, кредитная история потребителя финансового продукта, мошенничество и другие. Отчеты Банка России в отношении работы с обращениями граждан являются открытой информацией и ежеквартально публикуются на официальном сайте Банка России. Проводится динамический анализ количества жалоб, оцениваются результаты принятия оперативных и превентивных мер [1].

С 2019 года урегулированием споров потребителей со страховыми организациями в России занимается Служба финансового уполномоченного. С 2020 в решении вопросов по обращениям потребителей услуг с данной службой взаимодействуют микрофинансовые организации, с 2022 года – кредитные организации, негосударственные пенсионные фонды, кредитные потребительские кооперативы, ломбарды. На официальном сайте <https://finombudsman.ru> размещается информация о порядке приема обращений граждан, подробный алгоритм действий заявителя, предоставляется возможность отслеживать ход рассмотрения обращения. С целью наибольшего понимания потребителями финансовых услуг порядка досудебного регулирования споров на сайте сделана подборка актуальных материалов. Ежегодный отчет о деятельности Службы финансового уполномоченного публикуется на официальном сайте, содержит сведения об исполнении и об обжаловании решений финансового уполномоченного.

В Армении жалобы потребителей рассматриваются и анализируются в офисе Примерителя финансовой системы, главной задачей которого является бесплатно и в кратчайшие сроки разрешать споры, возникающие между физическими лицами и финансовыми организациями. Примеритель на официальном сайте www.fsm.am ежемесячно публикует отчетность, в которую включается общее количество поступивших требований, количество принятых и отклоненных требований по отдельным организациям; перечень тех организаций, которые не сотрудничали, либо недостаточно сотрудничали с Примерителем финансовой системы. Типология обращений, жалоб и требований граждан к финансовым организациям Армении схожа с типологией обращения россиян [2].

Примерителем приводится статистика обращений и жалоб граждан, подлежащих рассмотрению Примерителем, и не подлежащих рассмотрению им; раскрывается информация по итогам принятых на рассмотрение обращений. Наибольшую долю при этом занимает удовлетворение требований клиентов путем примирения сторон, частичное и полное удовлетворение требований, отклонение требований и их прекращение. Пользователи данных сведений информируются также о наличии случаев, когда после предварительного изучения жалобы, клиенту был

дан совет о нецелесообразности представления в офис Примерителя жалобы-требования за отсутствием факта нарушения прав клиента, как потребителя.

Отдельным блоком информации офиса Примерителя финансовой системы выступают примеры рассмотренных дел по предъявляемым претензиям в разрезе финансовых организаций, которые отражают подробное описание содержания претензии, позиции сторон, действия Примерителя, объем денежных требований, исход рассмотрения претензии. Представляет интерес публикуемые примеры и обычаи делового оборота финансовых организаций, правила их поведения и этики, которые используются при принятии решения по жалобе. Данные обычаи прямо не закреплены в законодательстве, но обеспечены судебной защитой.

В Австралии задачи системного характера в отношениях между финансовыми организациями и потребителями их услуг реализует Австралийская комиссия по инвестициям и ценным бумагам (ASIC) –интегрированный австралийский регулятор корпоративных, рынков, финансовых услуг и потребительского кредитования [3].

Важную роль в выявлении и пресечении неправомерных действий финансовых организаций и нарушений законов играют осведомители. На сайте ASIC функционирует раздел ”Кому я должен сообщить о своих проблемах, чтобы применить меры защиты?“ для получения информации о людях, которым можно сообщить, чтобы получить меры защиты. Например, потребитель финансовых услуг будет иметь гарантированные меры защиты, если сообщит о мошенничестве, обмане компании, ее клиентов или поставщиков или введении людей в заблуждение с целью совершения продажи, о неправомерных действиях или нарушениях закона, о ненадлежащем положении дел или обстоятельствах в компании, о деловой практике, которая наносит вред потребителям. На сайте представлена раскрываемая ежегодная отчетность и обзор ситуаций, в которых ASIC применяла свои полномочия.

Индивидуальными претензиями потребителей к финансовым организациям занимается Австралийское управление по финансовым жалобам (AFCA) [4]. На сайте организации описаны типы жалоб, которые AFCA может рассматривать в отношении кредитов, займов, страхования, банковских депозитов и платежей, инвестиций, финансовых консультаций, пенсионного обеспечения. Деятельность AFCA генерирует богатый набор данных о проблемах, типах и результатах рассмотрения финансовых жалоб. Куб данных (Datacube AFCA) является частью обязательства организации предоставлять пользователям доступ к этим данным прозрачным и полезным способом.

В странах англо-американской системы права, банковские обычаи играют весьма важную роль и находят свое воплощение в кодексах честной банковской практики и стандартах корпоративного поведения. Примерами указанных актов в банковском праве Великобритании являются Кодекс добросовестной банковской практики и Кодекс практики жилищного кредитования, которым добровольно следуют кредитные организации в отношениях с клиентами.

Управление пруденциального регулирования (Prudential Regulation Authority (PRA), пруденциальный регулятор около 1500 банков, строительных обществ, кредитных союзов, страховщиков и крупных инвестиционных фирм) совместно с Управлением по финансовому надзору (Financial Conduct Authority, FCA) осуществляют регулирование деятельности компаний, оказывающих финансовые услуги, и финансовые рынки в Великобритании[5]. FCA не рассматривает инди-

видуальные жалобы и обращения потребителей, при этом на сайте данной организации подробно описан алгоритм процесса разрешения споров финансовыми организациями, попадающими под регулирование FCA.

В Великобритании существует альтернативный способ подачи жалобы, предусматривающий деятельность компаний, которые могут подать жалобу от имени клиентов финансовых организаций. При этом, такие компании не дают гарантии того, что претензия потребителя финансовой услуги будет удовлетворена должным образом.

С целью повышения доверия общественности к индустрии финансовых услуг в Великобритании существует государственная система гарантирования выплаты 100% компенсации в случае, если финансовая организация, в которую потребитель обратился с жалобой и денежным требованием, обанкротилась. Созданная парламентом и финансируемая индустрией финансовых услуг, Financial Services Compensation Scheme (FSCS) полностью независима и бесплатна в использовании. Так, FSCS не просто защищает потребителей с помощью претензий к обанкротившимся фирмам, но и повышает осведомленность и понимание защиты FSCS, оценивает опыт и работает с заинтересованными сторонами, чтобы помочь предотвратить будущие ситуации незащищенности клиентов финансовых организаций. Иск о компенсации подается с помощью онлайн-сервиса претензий.

В Ирландии защита потребителей находится в центре работы Центрального банка. Его роль заключается в обеспечении наилучшей защиты интересов потребителей при одновременном повышении доверия к финансовой системе посредством эффективного регулирования. По данному направлению деятельности регулятор активно взаимодействует и сотрудничает с консультативной группой потребителей, омбудсменом по финансовым услугам и пенсиям (The Financial Services and Pensions Ombudsman, FSPO), комиссией по конкуренции и защите прав потребителей (Competition and Consumer Protection Commission, CCPC). Центральный банк Ирландии публикует регулярные отчеты о перспективах защиты прав потребителей, в которых изложены ключевые межсекторальные риски, с которыми сталкиваются потребители финансовых услуг, и работа, которую регулятор планирует выполнять для реализации его стратегии в отношении этих рисков.

В Италии Центральный банк не рассматривает жалобы потребителей финансовых услуг и не вмешивается со своим собственным решением по существу договорных отношений между финансовыми посредниками и клиентами, при этом поддерживает деятельность онлайн, используя платформу Банка Италии "Онлайн-сервисы для населения". В Италии 3-уровневая система обращений клиентов финансовых организаций: жалоба непосредственно посреднику, внесудебная система разрешения споров (финансовый банковский арбитр), обращение в суд. Финансовый банковский арбитр (L'Arbitro Bancario Finanziario, ABF) – это альтернативная система разрешения споров, представляет собой более простую, быструю и экономичную возможность защиты, чем то, что предлагает суд. Интернет-портал организации предоставляет возможность ознакомиться с видеороликом порядка подачи обращения, руководством пользователя, проверить статус апелляции и получить контрпредложения и решение коллегии. Деятельность финансового банковского арбитра поддерживается Банком Италии.

Таким образом, регуляторы стран имеют схожие подходы в рамках рассмотрения обращений потребителей финансовых продуктов. Зарубежная практика регулирования споров ориентирована на первоначальный этап взаимодействия кли-

ента и финансовой организации по существу обращения. Механизм альтернативного урегулирования споров по защите прав потребителей финансовых услуг с привлечением независимого органа подачи жалоб/обращений возникает, как правило, в случаях принятия решений поставщиками финансовых услуг, не удовлетворяющих ожиданиям клиентов. Регуляторы, осуществляющие надзорные функции в области защиты прав потребителей, агрегируют информацию по обращениям граждан, раскрывают данную информацию в официальных источниках, что является основой для принятия управленческих решений в направлении защиты прав потребителей.

Список использованных источников

1. Интернет-приемная [Электронный ресурс] // Банк России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.cbr.ru/reception/>. – Дата доступа: 08.09.2024.
2. Финансовый уполномоченный [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://finombudsman.ru/>. – Дата доступа: 02.10.2024
3. Basu, A. Investing in hybrid securities: Explanations based on behavioural economics [Electronic resource]: Report 427 / A. Basu, U. Dulleck, Y. Engler, M. Schaffner //Queensland Behavioural Economics Group, ASIC. – 2015. – Mode of access: <https://download.asic.gov.au/media/3040754/rep427-published-18-march-2015.pdf>.–Date of access: 06.10.2024.
4. Australian Financial Complaints Authority [Electronic resource]. – Режим доступа: <https://www.afca.org.au/>. – Дата доступа: 11.10.2024
5. Financial Lives survey [Electronic resource] // FCA. – Mode of access: <https://www.fca.org.uk/publications/research/financial-lives>. – Date of access: 18.10.2024.