

## Чем поможет должнику финансовый примиритель?

Добавил(а) Алексей Палин  
13.09.16 10:45 -

---

Институт омбудсменов (уполномоченных по правам) в России активно развивается. В скором времени в Госдуме пройдут чтения законопроекта, определяющего правовой статус финансового омбудсмена, который призван в досудебном порядке решать спорные ситуации между финансовыми организациями и их клиентами из числа физических лиц. Пока же финансовый омбудсмен Павел Медведев работает на общественных началах, а россиянам о его деятельности мало что известно. При этом в других странах этот институт пользуется большой популярностью, что подтверждается, например, недавним обращением английского финансового омбудсмена с иском к компании Master Card в защиту 46 миллионов человек.

### [Как банки обманывают заемщиков?](#)

## Чем занимается финансовый омбудсмен?

Финансовый омбудсмен (он же общественный примиритель на финансовом рынке) на основании заявлений граждан вправе выступать посредником в споре между ними и финансовыми организациями (банками, коллекторскими агентствами, ломбардами и др.). В настоящее время омбудсмен работает на общественных началах при Ассоциации российских банков и только с организациями, подписавшими Декларацию о передаче на рассмотрение финансового омбудсмена споров с участием физических лиц (см. Приложение 1 к Положению об Общественном примирителе на финансовом рынке). Однако в ближайшее время в Госдуме начнутся чтения законопроекта, регулирующего деятельность общественного примирителя. В соответствии с этим документом некоторые финансовые организации обяжут заключить соглашение: банки, страховые компании и общества взаимного страхования. Сегодня помимо указанного Положения проведение примирительной процедуры определяет Регламент финансового омбудсмена.

Споры, рассматриваемые с участием омбудсмена, могут быть связаны с заключением, изменением, исполнением или прекращением договоров, заключенных с организациями (банками и иными), а также с деятельностью этих организаций. Не подлежат рассмотрению обращения по поводу осуществления лицом предпринимательской деятельности. Декларация о передаче споров сегодня подписана более чем тридцатью финансовыми организациями (среди них немало банков, в том числе «Райффайзенбанк», «Хоум Кредит», ДжиИ Мани Банк, ОТП Банк, «Юниаструм», «Открытие», Связной Банк, Бинбанк). За последнее время выросло количество

## Чем поможет должнику финансовый примиритель?

Добавил(а) Алексей Палин  
13.09.16 10:45 -

---

обращений за содействием в вопросах реструктуризации проблемных долгов, а также по иным вопросам, связанным с кредитными обязательствами. Полномочия омбудсмена в этой области предполагается также утвердить на законодательном уровне. В настоящее время рассматриваются заявления, сумма требований по которым не превышает 300 000 рублей. С принятием закона планируется увеличить ее до 500 000 рублей, а в сфере страхования — до 100 000 рублей.

### [Банкротство физлица — кому откажут в избавлении от долгов?](#)

## Как омбудсмен рассматривает обращения?

Рассмотрение споров финансовым омбудсменом осуществляется бесплатно. Спор или иная конфликтная ситуация между финансовой организацией и ее клиентом могут быть переданы на рассмотрение омбудсмену только после направления гражданином этой организации письменной претензии, на которую она обязана ответить в течение 30 дней (отказ в удовлетворении, удовлетворение в части или полностью). После получения ответа или по прошествии срока гражданин вправе обратиться за содействием в решении своей проблемы к омбудсмену. С момента нарушения его прав должно пройти не более трех лет. Гражданин может обратиться лично в приемную омбудсмена, вручив под роспись его ответственному секретарю Заявление о передаче спора на рассмотрение финансовому омбудсмену, или направить заявление по почте. Датой принятия заявления считается день вручения или отправления (на почтовом штемпеле.)

По результатам обращения омбудсмен вправе давать разъяснения о правах и обязанностях заявителя, которыми тот обладает в спорной ситуации. В случае отказа банка устранить нарушение законных прав и интересов лица, омбудсмен обращается к банку за разъяснениями, начиная тем самым трехсторонние переговоры с целью найти компромисс. Если его достичь не удастся, омбудсмен может принять решение, обязывающее банк совершить (или не совершать) те или иные действия. Если гражданин обратится за разрешением своего вопроса в иные компетентные органы (например, Роспотребнадзор, суд), примирительная процедура с участием омбудсмена на этом закончится. У гражданина есть такое право на любой стадии рассмотрения его заявления омбудсменом, даже после принятия обязательного для банка решения. Банк не вправе обжаловать решение омбудсмена, однако и его неисполнение до момента принятия закона о деятельности финансового примирителя грозит ему только репутационными потерями.

## Чем поможет должнику финансовый примиритель?

Добавил(а) Алексей Палин  
13.09.16 10:45 -

---

[Что делать, если из банка звонят по чужому долгу?](#)