

## ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АРБИТРА ФИНАНСОВОЙ СИСТЕМЫ

**Микаел СТЕПАНЯН**

аспирант кафедры банковского права Московского Государственного  
юридического университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА)

Ключевые слова: финансовый омбудсмен, уполномоченный, омбудсмен, арбитр  
финансовой системы Российская Федерация, принципы функционирования

Проанализировав международную практику развития и функционирования деятельности финансового уполномоченного в ряде иностранных государств, а также действующие рекомендации Европейской Комиссии 1998/257 / ЕС, которая устанавливает стандарты для финансовых омбудсменов и ADR (механизмы альтернативного разрешения споров)<sup>1</sup>, хотелось предложить ряд основополагающих принципов деятельности данного института на территории Российской Федерации. Помимо принципов функционирования арбитра финансовой системы (омбудсмена), изложенных в Проекте федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»<sup>2</sup> дополнительными принципами деятельности арбитра финансовой системы (омбудсмена) являются следующие:

1. Принцип транспарентности – любое лицо имеет право запросить информацию о любом виде спора, который рассматривался службой финансового омбудсмена; правилах и процедурах, которые применяются службой финансового омбудсмена, а также порядке принятия решений; публикации ежегодных отчетов арбитра финансовой системы. На основе данного принципа, предлагается в рамках деятельности службы арбитра финансовой системы предусмотреть создание база данных дел (всех видов споров, которые так или иначе были рассмотрены арбитром финансовой системы). База дел будет доступна для любого гражданина-потребителя финансовых услуг и будет в свободном доступе.

2. Принцип бесплатности. Поскольку одной из сторон споров, рассматриваемых арбитром финансовой системы (омбудсменом) является физическое лицо – потребитель финансовых услуг, арбитр должен играть в рассмотрении спора активную роль и обеспечить максимально оперативное вынесение ре-

---

<sup>1</sup> COMMISSION RECOMMENDATION of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes (Text with EEA relevance) (1998/257/EC) <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:31998H0257>

<sup>2</sup> Проект Федерального закона N 517191-6 "О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций" // СПС "Консультант Плюс".

шение по делу. Важно отметить, что данная услуга должна быть бесплатной для потребителей финансовых услуг.

3. Принцип свободы. Обращение к арбитру финансовой системы является правом, а не обязанностью потребителя. По спорам, предполагающим вынесение обязательного для исполнения решения, стороны должны быть об этом уведомлены. При этом, кредитные организации должны взаимодействовать с арбитром финансовой системы на основании заключенного между ними договора.

4. Принцип эффективности – имеет целью обеспечить надлежащее и своевременное реагирование Службы арбитра финансовой системы на поступающие жалобы от потребителей. Основной гарантией данного принципа является тот факт, что решение арбитра является обязательным для компании-ответчика. Если какая-либо сторона не исполняет принятое решение, арбитр вправе за счет средств такой стороны разместить или потребовать размещения информации о таком недобросовестном поведении стороны.

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

6. Принцип законности: Решения, принимаемые финансовым уполномоченным, должны быть доведены до сведения сторон в письменной форме (или другой подходящей форме), включая все доводы, на которых оно опирается.

Внедрение вышеперечисленных принципов в модель финансового уполномоченного, по защите прав потребителей финансовых услуг в России, позволит данному институту выполнять более активную роль в защите прав граждан-потребителей, наряду с судами общей юрисдикции. Как и в судах, финансовый омбудсмен решает отдельные случаи, но в отличие от судов, он может также иметь дело с определенными запросами потребителей, которые не предусматривают процедуру судебного разбирательства. Также благодаря той практике, ко-

торая формируется на платформе службы финансового уполномоченного, возможна её использование, с целью помощи другим органам правительства, регулирующим органам, финансовым организациям и в частности самим потребителям, с целью улучшить положение вещей для их финансового будущего.

**Библиография:**

1. COMMISSION RECOMMENDATION of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes (Text with EEA relevance) (1998/257/EC)  
<http://eurlex.europa.eu/legalcontent/EN/ALL/?uri=CELEX:31998H0257>. (дата обращения: 10.05.2017г.)
2. Alternative dispute resolution in the financial sector Memorandum from the Financial Ombudsman Service by the Financial Ombudsman Service, October 2011//<http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20140122145147/http://www.levesoninquiry.org.uk/wp-content/uploads/2011/11/Alternative-Dispute-Resolution-in-the-Financial-Sector.pdf> (дата обращения: 10.05.2017г.).
3. Thomas.D and Frizon.F// Resolving disputes between consumers and financial businesses: current arrangements in central and Eastern Europe. THE WORD BANK. Global Program on Consumer Protection and Financial Literacy. January, 2012.
4. Гражданско-процессуальный кодекс Франции (CodedeprocédureciviledеFrance) (01.01.1976). Режим доступа: <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006070716>.
5. Программа по повышению уровня финансового образования и информированности потребителей // Примиритель финансовой системы Армении.
6. Проект Федерального закона N 517191-6 "О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций" // СПС "Консультант Плюс".

**Միքայել ՍՏԵՓԱՆՅԱՆ**

**Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի (արբիտրի) գործունեության ընդհանուր սկզբունքները**

*Բանալի բառեր. ֆինանսական օմբուդսմեն, հանձնակատար, օմբուդսմեն, ֆինանսական համակարգի հաշտարար, Ռուսաստանի Ղաշնություն, գործառնական սկզբունքներ*

Ֆինանսական հաշտարարի ինստիտուտի արդյունավետ ներդրումը երկրի ֆինանսական և իրավական համակարգում ունի դրական ներգործություն ոչ միայն սպառողների և պետության վրա, այլև ֆինանսական կազմակերպությունների վրա, ինչը պակաս կարևոր չէ ներկայիս տնտեսական իրավիճակի պայմաններում: Նման ինստիտուտի արդյունավետ գործարկման կարևոր գործոններից մեկը սկզբունքներն են, որոնց վրա հիմնված է ինստիտուտի գործունեությունը:

**Mikayel STEPANYAN**

**General principles of the activity of the Arbiter of the Financial System**

*Key words: financial ombudsman, commissioner, ombudsman, financial system arbiter, Russian Federation, principles of functioning*

The effective introduction of the institution of the financial ombudsman in the country's financial and legal system has a positive impact not only on consumers and the state, but also on financial organizations, which is also very important in the current economic situation. One of the key factors of the effective functioning of such an institution is the principles on which the activities of the institute are based.

**Микаел СТЕПАНИЯН**

**Основные принципы деятельности Арбитра финансовой системы**

*Ключевые слова: финансовый омбудсмен, уполномоченный, омбудсмен, арбитр финансовой системы, Российская Федерация, принципы функционирования*

Эффективное внедрение института финансового омбудсмента в финансовую и правовую систему страны, благоприятно сказывается не только на потребителях и государстве, но и на финансовых организациях, что немало важно в нынешней экономической ситуации. Одним из ключевых факторов эффективного функционирования подобного института, являются принципы, на которых основывается его деятельность.