

Господин примиритель

Финансовый омбудсмен Павел Медведев — The New Times



Господин примиритель. В России появился финансовый омбудсмен. Он будет регулировать во внесудебном порядке споры между клиентами и банками, а его решения для финансовых компаний станут обязательными к исполнению. Роль общественного примирителя банкиры доверили депутату Государственной думы Павлу Медведеву

Павел Алексеевич, финансовый омбудсмен — новое понятие для нашего рынка. «Просто» омбудсмен призван бороться за права человека. За чьи права будете бороться вы?

Тоже за права человека. Только человек этот должен быть клиентом финансовой организации. И мое вмешательство подразумевается тогда, когда между этим человеком и банком или, скажем, ПИФом возникает какой-то конфликт или недопонимание. Моя миссия — это противоречие разрешить.

Шестеро смелых

Допустим, вам пожаловался некий клиент банка, что с него берут больший процент, чем предполагали условия кредита. Вы обращаетесь в банк за разъяснениями. Почему вам их там обязаны предоставить, а уж тем более

выполнить ваш вердикт, если он не в пользу банка?

Потому что банки сами добровольно взяли на себя обязательство реагировать на обращения финансового омбудсмена и исполнять его решения.

Много ли банков взяли на себя такие обязательства?

Ассоциация российских банков (АРБ) объявила о моем новом статусе 3 сентября, когда свою подпись под соответствующим соглашением поставили шесть банков:

Райффайзенбанк, «Хоум кредит», ОТП банк, ДжиИ Мани Банк, «Траст» и Юниаструмбанк. С моей стороны было бы некорректно контролировать этот процесс, но в АРБ мне сообщили, что с тех пор еще ряд банков выразили желание поставить свою подпись под соглашением. Надеюсь, к этому процессу присоединятся и другие финансовые организации, например, паевые фонды и кредитные кооперативы.

Банки, согласившиеся на ваше назначение, обязаны безропотно принять любой ваш вердикт?

Есть некоторые ограничения. Во-первых, мы договорились, что вначале клиент должен со своим вопросом непосредственно обратиться в банк, а уж если он останется недоволен результатом, тогда он имеет право пойти к омбудсмену. Во-вторых, спор должен касаться суммы, не превышающей 300 тыс. рублей. При соблюдении этих условий я имею право не просить банк, а принимать решение.

Среди названных вами банков отсутствуют государственные гиганты — Сбербанк и ВТБ24. Они не признают вас в качестве омбудсмена?

Во всяком случае я буду просить всех меня поддержать. И дело тут не в моей персоне: мне кажется, если институт финансового омбудсмена заработает, вся наша банковская система поднимется еще на одну ступеньку в своем развитии.

Главное — доверие

Наверное, клиентам только лучше, если у них появляется еще один влиятельный защитник. А банкам-то зачем лишние хлопоты, если учесть, что в их отношения с вкладчиками могут вмешаться Центробанк, Антимонопольная служба, Роспотребнадзор, суд, наконец?

Расскажу вам одну историю: я в свое время долгих 12 лет бился за то, чтобы в России был принят Закон об обязательном страховании частных вкладов,* * Закон был принят в декабре 2003 года. Согласно его редакции 2008 г. возврат вклада физического лица до 700 тыс. рублей в любом банке гарантируется государством. который сейчас эффективно работает и защищает подавляющее большинство сбережений граждан. Многие банкиры этому сопротивлялись — ведь им надо было дополнительно платить в страховой фонд. Вскоре после того как закон все-таки был принят, я на улице случайно встретил одного банкира из Нижнего Новгорода, моего активного оппонента. И вдруг он мне говорит, что накануне он и его товарищи-банкиры выпивали за мое здоровье. Оказывается, у них заметно вырос приток вкладов физических лиц. Они провели опрос и выяснили, что именно благодаря закону о страховании вкладов у людей повысилось доверие к банкам. Финансовые институты заинтересованы в повышении доверия к себе — это и есть ответ на ваш вопрос. Наши банки, конечно же, далеко не идеальны. Но большинство современных банкиров — это не временщики, которые думают о том, как бы украсть 100 рублей и убежать. Они заинтересованы в будущем своего дела. А без доверия населения будущего нет. Соглашаясь на институт финансового омбудсмена, они как бы говорят клиентам: если вы чем-то недовольны, вот человек, к которому вы можете обратиться. Как он рассудит, так и будет, причем без всякой судебной и прочей бюрократической

ВОЛОКИТЫ.

Уполномоченных по правам человека и по правам ребенка назначает своим указом президент страны. Вас же выдвинула на пост омбудсмена общественная организация. Почему?

Наверное, было бы лучше, если бы назначил президент. Но он просто не может это сделать — у нас нет закона о финансовом омбудсмене. Можно, конечно, ждать, пока такой закон появится, но где гарантия, что этот процесс не затянется еще на 12 лет? Поэтому, если банки сами абсолютно добровольно говорят «мы согласны вас слушаться», по-моему, нелепо отказываться от этой дополнительной возможности защитить права вкладчиков.

Когда закон бессилён

Как будет организована ваша работа: где расположен ваш офис, в каком режиме он будет принимать людей?

Банки, которые учредили институт финансового омбудсмена, между собой договорились скинуться, чтобы у меня был небольшой аппарат. Пока у нас нет помещения, но Ассоциация российских банков обещала выделить кабинет, в котором мы могли бы принимать людей. Этим будет заниматься мой помощник на постоянной основе, естественно, в установленные часы приема. Ну и я там буду регулярно появляться в свободное от выполнения моих депутатских обязанностей время. Официально начать работу мы должны с 1 октября.

Эта ваша деятельность будет оплачиваться?

Мои помощники будут получать зарплату, я — нет. Не потому, что я такой благородный, а потому что мне, как депутату, по закону запрещено.

Вы примерно представляете круг вопросов, с которыми к вам будут обращаться?

Я его представляю не примерно, а вполне четко. Как к депутату, давно занимающемуся банковским законодательством, ко мне постоянно обращаются избиратели с просьбами, касающимися их взаимоотношений с банками. С 1992 года у меня есть общественная приемная, где мы регулярно занимались проблемами обманутых вкладчиков. Видите это украшение на стене? (*Медведев показывает на инсталляцию в рамке из трех бабочек — широко известный символ финансовой пирамиды «МММ». — The New Times.*) Это мне подарили обманутые вкладчики «МММ», после того как мы им помогли отыскать и вернуть миллиард рублей.

Если же говорить о сегодняшних проблемах, то больше всего обращений в связи с какими-то обстоятельствами, не позволяющими своевременно платить по кредиту. Особенно болезненна ситуация, когда речь идет об ипотечном кредите и заемщики рискуют лишиться квартиры. Очень много было таких обращений в феврале-марте прошлого года. Если обстоятельства уважительные — связываемся с банками, просим войти в положение вкладчика.

”

Большинство современных банкиров — это не временщики, которые думают только о том, как бы украсть 100 рублей и убежать

”

Входят?

Вот вам конкретный пример. К нам обратилась женщина, ждущая второго ребенка и обремененная ипотечным кредитом. Несколько платежей она рассчитывала сделать за счет материнского капитала. Но ребенок появился на свет на пару недель позже установленного срока, и она не успела вовремя внести деньги. Мы попросили банк предоставить женщине отсрочку — и нам пошли навстречу.

Банки вообще часто идут навстречу, когда вы к ним обращаетесь?

В 7–8 случаях из 10. Причем отказы за редким исключением мотивированные. Например, когда заявитель сообщает мне не всю правду о своих отношениях с банком. Было несколько досадных неудач, когда банк соглашался на просьбу заемщика, а тот вдруг передумывал и начинал требовать большего. Все эти истории, как вы понимаете, были еще до того, как я стал омбудсменом. Сейчас мне добавили рычагов, и я надеюсь, эффективность моих обращений возрастет.

Изучали ли вы зарубежный опыт финансовых омбудсменов?

Да. Но в большинстве государств с развитой банковской системой ситуация отличается от нашей: там существуют законы о финансовом омбудсмене или об аналогичном институте. Нам же наиболее интересен немецкий опыт: в ФРГ финансовый примиритель — тоже фигура, на которую добровольно соглашаются банки. Но там этот институт существует не одно десятилетие и уже оброс традициями.

Не допускаете ли вы гипотетически ситуацию, связанную с конфликтом интересов — когда вам пожалуются на банк, где хранятся ваши сбережения? Вам тогда, наверное, будет непросто принять решение не в пользу этого банка...

Вы предполагаете, что банк в отместку не вернет мне вклад? Мои деньги лежат в одном очень крупном банке и составляют такую ничтожную долю в его ресурсах, что этот фактор не сыграет никакой роли, какое бы решение я ни принял. Так что мне надо опасаться другого: несправедливого решения.