

# Финансовый рефери

В последние двадцать лет я по роду деятельности был вовлечен в обсуждение едва ли не каждой проблемы, возникающей в банковском сообществе, однако о дискуссии вокруг идеи Финансового омбудсмана узнал лишь по ее завершении. Поэтому когда президент АРБ предложил мне этот пост, первым порывом было объяснить, насколько, на мой взгляд, безнадежна эта затея. Причем пафос моего



**Павел Медведев**  
Финансовый омбудсмен,  
Советник председателя  
Банка России

омбудсмана, а какие – нет, было бы, на наш взгляд, крайне негуманно. Поэтому решили: будем стараться помогать всем заявителям, имея в виду, что от не подписавших соглашение субъектов мы не можем ничего требовать – только просить.

Опыт показал, что для первого года работы такой подход оказался эффективным: сложилась в основном устойчивая

статистика, рассмотрено без малого 3,5 тыс. обращений, приблизительно в половине случаев граждане удовлетворены принятыми по нашей просьбе решениями. При этом надо иметь в виду, что значительная часть заявлений – это жалобы на суды. В начале деятельности их было едва ли не половина, сейчас значительно меньше. Очевидно, что на такие обращения мы можем отвечать только разочаровывающим заявителя отказом. Некоторые обращения (к счастью, их немного) поразительны по своей наивности: например, гражданин взял кредит

В 6–7% случаев от общего числа заявлений финансовые организации идут на очень существенные уступки клиентам: как правило, это согласие на реструктуризацию долга. Обычно долг обрастает пенями и штрафами, и реструктуризация сопровождается прощением части или даже всей дополнительной нагрузки. Разумеется, такие решения принимаются при наличии убедительных аргументов. В нашей практике было порядка десяти случаев, когда банки или коллекторские агентства прощали долг полностью, правда, это происходило только при наличии не просто драматических, а скорее трагических обстоятельств (например, заемщик в результате тяжелой болезни утрачивал работоспособность).

Я очень благодарен всем финансовым организациям, которые со мной сотрудничают, откликаются на просьбы, в частности АРИЖК, за помощь при разрешении коллизий в самых сложных случаях – ипотечных кредитов. Приведенными выше неплохими результатами мы обязаны только им.

Следует осветить другую сторону омбудсменовской медали, ту, которая повернута в сторону финансистов. Какая им может быть польза от института Финансового омбудсмана?

Вскоре после того, как начался мировой финансово-экономический кризис, в начале 2009 г., в Госдуме был подготовлен законопроект, смысл которого в следующем: так как граждане не виноваты в кризисе, а виноваты «кровопийцы-банкиры», то платить по долгам не нужно. Принятия этого закона удалось избежать, но с большим трудом. Доводов в споре всегда было в обрез. Создание института омбудсмана именно банкирами – убедительный аргумент в их пользу, свидетельство желания работать цивилизованно.

В России есть целый ряд организаций, которые при возникновении некоторых коллизий рассуждают и действуют не так, как это кажется естественным «классическим» финансистам. Эти организации признали институт омбудсмана и готовы с нами сотрудничать. Это тем более

<sup>1</sup> 14 декабря 2011 г. на совете Ассоциации российских банков принято решение о снятии этого ограничения.

## В 6–7% случаев от общего числа заявлений финансовые организации идут на очень существенные уступки клиентам

для финансовой организации, подпавшей декларации о присоединении к институту Финансового омбудсмана, если только цена вопроса не превышает 300 000 рублей<sup>1</sup>.

Такой была конструкция на 1 октября 2010 г., однако, как это нередко случается, жизнь внесла свои коррективы. Количество финансовых организаций, присоединившихся к институту Финансового омбудсмана, хотя и растет, но довольно медленно – сейчас их формально 16 (практически несколько больше), а заявления поступают от клиентов 93 финансовых организаций. Объяснять людям, какие банк или коллекторское агентство присоединились к институту Финансового

в банке, много месяцев, а то и несколько лет не платил ни копейки и просит его освободить от долга, так как истек срок договора. Ясно, что в таких случаях мы помочь не в силах. И хотя никакие, даже невозможные просьбы мы не сбрасываем со счетов, в половине случаев, как отмечалось, нас и наших заявителей ждет удача. Высокий процент успеха отчасти объясняется тем, что большая часть приемлемых просьб достаточно скромные. Например, незначительно отклонившийся от графика платежей заемщик просит не сообщать о его прегрешениях в бюро кредитных историй; или существенный нарушитель хотел бы избежать суда, так как готов расплатиться добровольно.

вероятно, что нас признали Администрация Президента Российской Федерации, Правительство Москвы, Парламент и др. Все они передают нам поступающие к ним письма граждан по финансовым вопросам.

В целом ряде случаев к нам за консультацией обращаются те, кто находится со своим банком в конфликте и, естественно, ему не верит. Наша позиция зачастую совпадает с банковской, и мы говорим клиентам то же самое, что и банк, но эффект оказывается иным – нам верят. Это значит, что снимается или, по крайней мере, смягчается недоверие к банку.

Есть несколько случаев, когда в ходе анализа жалоб были обнаружены неудачные банковские продукты. Например, один банк выдавал кредиты на срок, превышающий тот, течение которого среднестатистический человек способен держать в памяти определенную конкретную информацию, скажем, на год. За хорошее обслуживание кредита банк автоматически (в соответствии с договором) награждал дешевым новым кредитом, который переводился на счет клиента. Но клиент, как правило, о награде даже не вспоминал, денег не брал, кредит не обслуживал и через

определенный срок оказывался в долгу как в шелку. Во всех подобных случаях по нашей просьбе банки внесли разумные коррективы в свою деятельность и, не могу не добавить, что, несмотря на свою юридическую правоту, простили всех жертв недоразумений.

Все, что сегодня уже сделано, в определенной степени избыточно, но положительный опыт созидания просматривается.

Парадоксальным образом все эти пятеро обанкротились, но логика-то осталась.

Впоследствии через 3–4 года после принятия закона о страховании вкладов другой мой оппонент признал, что доверие к банкам, которое породил закон, дороже взносов в фонд страхования вкладов.

Надеюсь, что придет время, когда финансисты не один раз вспомнят хо-

## Есть несколько случаев, когда в ходе анализа жалоб были обнаружены неудачные банковские продукты

Когда-то, много лет тому назад, еще более иррациональная ситуация была с законом о страховании вкладов. И перед моим мысленным взором досих пор стоят лица пяти крупнейших и важнейших банкиров середины 90-х, которые были уверены, что никакого закона о страховании вкладов в России не будет. Их логика была проста: зачем им, этим выдающимся финансистам, отдавать деньги на выплату долгов банкиров, которые из-за своей «неумелости или вороватости» обанкротятся.

рошим словом тех, кто создал институт Финансового омбудсмана в России, потому что станет ясно: он хоть и не обеспечивает райской гармонии между финансистом и «гражданином с улицы», но определенно делает шаг в нужном направлении. И этот маленький шаг стоит дороже тех крошечных взносов, которые необходимы для поддержания небольшого аппарата омбудсмана (сам Финансовый омбудсмен в соответствии с уставом работает на общественных началах).

### Книжная полка



**Мировой финансовый кризис. Что дальше?** / М.В. Ершов. – Москва: Экономика, 2011. – 295 с.

В новой книге старшего вице-президента Росбанка д.э.н. Михаила Ершова показаны причины самого мощного финансового кризиса послевоенного мира, в результате которого была в принципе поставлена под сомнение эффективность финансовой модели капитализма (в первую очередь, ее американской версии) и ее жизнеспособность в условиях глобального рынка. При этом антикризисные меры лишь стабилизировали ситуацию, не устранив фундаментальных причин, вызвавших кризис.

В геоэкономическом плане с большой степенью вероятности можно также утверждать, что наряду с глобальным переделом собственности и за масштабными падениями котировок стоят более глубинные интересы и центры силы. В результате таких изменений «явная» и «неявная» экономическая карта мира в обозримом будущем может серьезно измениться.

В таких условиях возникает уникальная по историческим меркам ситуация, когда участники мировой экономики, и в первую очередь, Россия, могут сформировать новые основы новой модели развития, которая отвечает их национальным интересам

и может обеспечить устойчивое развитие в глобальной посткризисной среде.

В книге рассматриваются прогнозы автора, которые подтвердились в ходе недавних кризисных событий, а также предложены новые прогнозы относительно перспектив развития мировой и российской экономики в будущем.

В Институте Европы РАН и Никитском клубе (ММВБ) состоялись заседания экспертов, посвященные проблемам, рассмотренным в книге. С комментариями выступали генеральный директор ГК «Агентство по страхованию вкладов» А. Турбанов, президент ОАО «ГМК «Норильский Никель» А. Клишас, заместитель Председателя ЦБ РФ В. Мельников, бывший Председатель ЦБ РФ, член Совета директоров ВТБ Капитал С. Дубинин, председатель Совета директоров ОАО «МДМ Банк» О.Вьюгин, финансовый омбудсмен, депутат Государственной Думы РФ П. Медведев, академики РАН Н. Шмелев, Н. Симония, О. Богомолов, руководитель Центра инвестиций Института народнохозяйственного прогнозирования Я. Дубенецкий, начальник Управления макроэкономического анализа ОАО «ЛУКОЙЛ» М. Сурцук.

Выступившие в целом разделяют оценки автора относительно рисков и перспектив мировой экономики и считают необходимым тщательный анализ этих процессов для минимизации рисков в российских условиях.