

**Микаел Степанян**

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



## **ПРОБЛЕМЫ ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО В РОССИИ**

Финансовые услуги, оказываемые кредитными организациями населению, являются довольно специфическими, сложными и требующими от клиентов наличия определенного уровня базовых экономических и юридических познаний, которого у большинства потребителей этих услуг недостаточно. Это приводит к появлению между кредитными организациями и их клиентами конфликтов, причины которых обусловлены многими факторами: недоверием клиентов к организациям, предоставляющим такие услуги, сложностью самих финансовых отношений, отсутствием уверенности в том, что претензии банков и клиентов будут быстро, эффективно и справедливо рассмотрены и разрешены. Устранить эти конфликты, помочь разобраться в «хитросплетениях» финансовых услуг поможет финансовый омбудсмен, деятельность которого в России пока не урегулирована должным образом.

Настоящая статья посвящена проблемам правового регулирования деятельности финансового омбудсмана в России с учетом существующего опыта применения соответствующего института в зарубежных правовых системах.

**Ключевые слова:** *Финансовый уполномоченный, Омбудсмен, Арбитр финансовой системы, Российская Федерация, Кредитная организация, Банк, изменение законодательства.*

Как и все новое, идея внедрения института финансового уполномоченного имеет своих сторонников и противников. Многие эксперты в финансовой сфере выступают против внедрения данного института в Российской Федерации, обосновывая свою позицию тем, что существуют третейский суд, институт медиации и государственного надзора в сфере финансовых отношений, и нет гарантий, что закрепление на законодательном уровне института финансового омбудсмана приведет к разрешению споров, возникающих в финансовой сфере более эффективным образом. Однако, если мы проанализируем зарубежное законодательство и правоприменительную практику, то непременно увидим, что у них тоже существуют подобные институты, но, тем не менее, они предусматривают также наличие и института финансового уполномоченного. Возникает вопрос, а для чего тогда нужно создание еще одного института, решающего споры подобного рода? Есть ли в этом здравый смысл? Оправдывает ли данный институт свое существование?

Институт финансового уполномоченного непосредственно связан с такими факторами, как прогрессирующее развитие финансового рынка и финансовых отношений, приводящих к постоянному увеличению числа потребителей в этой сфере, в результате чего накапливается огромное количество споров, требующих своевременного и профессио-

нального разрешения.

Омбудсменом в финансовой сфере (финансовым омбудсменом) называют независимое лицо, разрешающее во внесудебном порядке споры между организациями, оказывающими финансовые услуги, и их клиентами. Наиболее часто омбудсмены разрешают споры, возникшие в банковской сфере, на рынке ценных бумаг и сфере страховых услуг<sup>1</sup>. При этом, одной из сторон спора, как правило, выступает потребитель как наиболее слабая сторона в договоре, не обладающая специальными познаниями в области, соответственно, банковской деятельности, оборота ценных бумаг и страхового дела. В зарубежной практике вопросы разрешения споров, возникающих между потребителями и финансовыми учреждениями в финансовой сфере, преимущественно, между банками и их клиентами-физическими лицами, находятся в ведении финансовых омбудсменов, которые призваны обеспечить эффективный внесудебный порядок разрешения между ними споров.

Среди стран ЕАЭС первым государством, предусмотревшим альтернативный способ разрешения споров посредством финансового арбитра, является Республика Армения, которая 17 июня 2008 года приняла закон «Об арбитраже финансовой системы»<sup>2</sup>. В течение 2009 г. офис финансового омбудсмана Республики Армении получил 378 заявлений и жалоб на финансовые организации.

Из принятых к рассмотрению требований 61% были решены в пользу потребителей, и финансовые организации компенсировали клиентам более 26 млн. драмов (около 2 млн. рублей). В 2010 году число поданных жалоб составило 642, а в 2011 из 915 жалоб было принято 551. Примечательно, что омбудсмены рассматривают в Армении и другие категории споров, напрямую не связанные с финансами. Например требование-заявление, выдвинутое против действующей в РА страховой компании.

Содержание требования: В Офис примирителя финансовой системы поступило требование-заявление от клиентки, выдвинутое против действующей на территории РА страховой компании (далее – Компания). Согласно представленному требованию, клиентка и Компания заключили договор о добровольном медицинском страховании граждан во время их поездок за границу (за исключением стран СНГ). Будучи за границей у клиентки началось сильное кровотечение. Клиентка обратилась в уполномоченную организацию и, согласно процедуре, была помещена в больницу. С целью проведения лечения ей было назначено платное медикаментозное лечение. Вернувшись в Армению, клиентка представила заявление в Компанию о получении страхового возмещения своих расходов. Компания отказала в выплате страхового возмещения, мотивируя тем, что «страховой случай связан с заболеванием у клиентки, который был у нее до начала действия срока страховки». Страхователь обратилась в Офис примирителя в установленном законом порядке<sup>3</sup>. В России правовое положение финансового омбудсмена и особенности его деятельности по внесудебному рассмотрению споров не урегулированы, однако Министерством финансов Российской Федерации разработан Проект Федерального закона N 517191- «О финансовом уполномоченном по правам Потребителей услуг финансовых организаций»<sup>4</sup>, наделяющий лицо, рассматривающее и разрешающее финансовые споры, особым правовым статусом.

Модель института финансового уполномоченного по правам потребителей услуг финансовых организаций, предложенная в законопроекте Министерства финансов Российской Федерации, на наш взгляд, не совсем соответствует идее института, во исполнение которой она направлена, поскольку финансовый омбудсмен наделяется функциями, не соответствующими его правовой природе.

В частности, основная функция финансового уполномоченного заключается в представительстве сторон. Кроме того за уполномоченным закреплена функция разрешения спора по существу и вынесения по нему решения, которое будет иметь обязательный характер.

Наиболее близкой по содержанию деятельности финансового уполномоченного является деятельность судов по осуществлению правосудия. В то же время задачи финансового омбудсмена, как следует из мировой практики, являются более широкими, нежели задачи суда. Он не только разрешает споры между сторонами, но и участвует в их урегулировании. Это позволяет сторонам выработать наиболее эффективные модели взаимодействия и урегулировать возникший спор (конфликт). При этом, в значительной мере снижается нагрузка на судебные органы по рассмотрению подобного рода финансовых споров между гражданами и кредитными организациями либо иными финансовыми организациями.

Зачастую под урегулированием понимается не столько вынесение уполномоченным формального, обязывающего одну или обе стороны решения по спору, но и организация процедуры примирения сторон, т.е. достижение ими взаимоприемлемого соглашения по спору без вынесения финансовым уполномоченным формального решения. В тех юрисдикциях, где реализован данный подход (например, в Соединенном Королевстве Великобритании), до формального решения омбудсмена доходит не более нескольких процентов (2-3 %) от общего числа рассматриваемых споров. Более того, для гражданина - заявителя служба омбудсмена нередко выполняет также функции финансового и юридического консультанта, помогая разобраться в сложившейся ситуации, определить лицо, к которому должна быть подана жалоба, правильно сформулировать требование<sup>5</sup>. Во многих случаях гражданин, не обладающий специальными познаниями в области финансов и юриспруденции, неадекватно оценивает свои претензии к финансовой организации. Разъяснение ему определенных положений заключенного между ним и финансовой организацией договора, требований законодательства и общих подходов судебной практики приводит к пониманию физическим лицом причины определенного поведения финансовой организации, содержания ее действий и реальность перспективы по внесудебному или судебному урегулированию споров. Понимание собственной неправоты и адекватности действий банка или другой финансовой организации часто приводит к отказу физического лица от претензий и взаимному урегулированию возникшей ситуации на взаимовыгодных условиях. В этом состоит кардинальное отличие процедуры, применяемой омбудсменом, от судебного порядка.

Определенный интерес представляет проблема взаимодействия между кредитными (иными финансовыми организациями) и финансовым уполномоченным.

По законодательству Армении финансовые ор-

ганизации, споры с которыми допустимо рассматривать финансовому арбитру, обязаны вносить взносы на его счет в порядке и размере, установленными Законом Республики от 17.06.2008 N 123 «Об арбитраже финансовой системы Республики Армении». Аналогичный порядок в России закреплен для банков – участников системы страхования вкладов, производящих отчисления в фонд страхования вкладов физических лиц в порядке и на условиях, установленных Федеральным законом от 23.12.2003 N 177 «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации», а также актами Государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов». Основным отличием от АСВ, является то, что средства полученные омбудсменом от банков, идут на расходы по функционированию и развитию деятельности контрора финансового уполномоченного. В частности данные взносы не идут как средства по выплате физическим лицам, в случае проигрыша спора финансовым омбудсменом, что и отличает данный институт от остальных.

В законопроекте Министерства финансов Российской Федерации финансовые организации взаимодействуют с финансовым омбудсменом на добровольной основе. Такая же модель взаимодействия используется в работе третейских судов. По словам Президента Ассоциации российских банков Г.А. Тосуняна, который временно исполнял обязанности финансового уполномоченного в Российской Федерации, в 2012 году шесть банков добровольно присоединились к сотрудничеству с институтом финансового уполномоченного, а на сегодняшний день число присоединившихся финансовых организаций составляет более тридцати, причем половина из них банки.

Ущербность такой модели взаимодействия обусловлена именно действием принципа добровольности участия. Давайте представим ситуацию, когда, допустим, из десяти жалоб клиентов против конкретной организации, восемь будет вынесено не в ее пользу, можем ли мы быть уверены, что организация будет продолжать свое сотрудничество с финансовым уполномоченным? Думаю, что процент возможных отказов организации от сотрудничества в таких ситуациях довольно возрастет.

В итоге, клиент лишится от возможности дополнительной защиты финансовым омбудсменом и для защиты своих прав и законных интересов ему снова придется обращаться в суд. В целях обеспечения наиболее эффективного и равного участия кредитных и иных финансовых организаций в функционировании института финансового омбудсмена в России, а также в целях защиты

интересов физических лиц как потребителей финансовых услуг, предлагается закрепить на уровне федерального закона положение об обязательном участии кредитных организаций в системе финансового омбудсмена с выплатой с определенной периодичностью (например, ежеквартально) определенных взносов, по аналогии со взносами, уплачиваемыми банками-участниками системы страхования вкладов в соответствующий фонд.

Внедрение института финансового омбудсмена является мерой, направленной с одной стороны, на защиту интересов клиентов кредитных и иных финансовых организаций, а с другой – на защиту деловой репутации самих этих организаций. Отсутствие в отношении них значительного числа поданных населением претензий, равно как и разрешение споров преимущественно в пользу организации, несомненно, укрепить доверие населения к ней и к банковской системе страны в целом. Также внедрение института финансового омбудсмена позволит обеспечить здоровую конкурентную среду, которая заставляет банки быть максимально клиентоориентированными, действуя при этом в соответствии с требованиями законодательства и нормативных актов Банка России. К числу обязанностей финансового омбудсмена целесообразно также отнести ведение статистического учета жалоб и претензий граждан к конкретным финансовым организациям, статистику до- внесудебного разрешения споров и статистику разрешения споров по существу. Результаты статистического анализа могут быть размещены на официальном сайте финансового омбудсмена и являться открытыми для пользователей.

Помимо эффекта повышения деловой репутации, ведение открытого реестра (статистики) может служить целям экономического стимулирования данных лиц к осуществлению банковских и иных финансовых операций в условиях обеспечения прав потребителей этих услуг. Так, допустимо предусмотреть на уровне федерального закона о финансовом омбудсмене право кредитных и иных финансовых организаций на снижение ставки уплаты денежных средств в фонд арбитра.

Вместе с тем, обязательность участия кредитных организаций в системе финансового посредничества не означает безусловной обязательности принимаемых арбитром решений. Существует подход, согласно которому решения финансового уполномоченного являются обязательными. Данный подход нашел отражения в законодательстве многих зарубежных стран. Обязательность решения омбудсмена может зависеть от следующих показателей:

- суммы иска. Например, в Федеративной Республике Германии решение Ombudsman Scheme

of the Private Commercial Banks обязательно для исполнения банками, если сумма иска не превышает 5000 евро;

- заключил ли поставщик услуг соглашение о том, что решения омбудсмена будут для него обязательны (Венгрия, Arbitration Board of Budapest);

- выразил ли поставщик услуг несогласие с принятым в отношении него решением. Например, в Норвегии решение Insurance Agreement Board и Board for Reduced Compensations обязательно для исполнения, если лицо, оказывающее услуги страхования, не опротестовало решение в течение 45 дней. Решение Complaint Board of Danish Securities and Brokering Companies в Дании обязательно для поставщика финансовых услуг, если он в течение 30 дней не проинформирует о своем несогласии с решением. Если несогласный с решением банк не опротестовал его, решение вступает в силу и становится обязательным для банка;

- выразил ли клиент несогласие с принятым в отношении него решением. Например, в Соединенном Королевстве Великобритании решение становится юридически обязательным только в случае согласия потребителя.

Решение финансового уполномоченного также могут носить обязательный характер при наличии одновременно нескольких условий. Подобный порядок предусмотрен в законодательстве Великобритании, где окончательное решение, выданное в конце расследования, является обязательным для организации, если потребитель сообщил о своем согласии с решением и предельная сумма иска составляет не более 100 000 фунтов стерлингов.

Что касается субъектов исполнения, то решение финансового уполномоченного может носить обязательный характер как для обеих сторон, так и для одной из сторон рассматриваемого спора. Изучение законодательного регулирования данного вопроса в зарубежных странах позволило выявить тенденцию закрепления рекомендательного характера решения финансового омбудсмена в основном в отношении клиентов-потребителей (Соединенное Королевство Великобритании, Федеративная Республика Германия, Италия, Австралия, Канада), а для организаций наоборот – обязательный характер решений организация, но и для потребителей (Ирландия).

Сторонники подхода, согласно которому, решения финансового арбитра должны носить рекомендательный характер, в качестве своего главного аргумента приводят то, что ограничение права организаций и клиентов на обжалование является нарушением их конституционных прав.

Соглашаясь с позицией сторонников данного подхода, полагаем недопустимым установление на

уровне федерального закона каких-либо ограничений в части судебной защиты прав и законных интересов граждан. В любом случае, отказ от судебной защиты может иметь место не иначе как по волеизъявлению самого лица.

На основании изложенного, предлагаем установить законодательно положение о том, что решения финансового уполномоченного будут иметь обязательный характер только при наличии двух обязательных условий:

- клиент дал согласие на обязательность решения в письменном виде в течение 30 дней с момента вынесения решения финансовым арбитром.

- финансовая организация заключила соглашение об отказе от права оспаривания решений арбитра финансовой системы и заключаемые между организацией и гражданами сделки, содержат запись об этом.

Изложенное в полной мере соответствует требованиям статьи 6-ой Европейской конвенции о защите прав человека и основных свобод ( Рим, 4 ноября 1950 г.), согласно которой каждый в случае спора о его гражданских правах и обязанностях или при предъявлении ему любого уголовного обвинения имеет право на справедливое и публичное разбирательство дела в разумный срок независимым и беспристрастным судом, созданным на основании закона.

Свобода договора проявляется в нескольких аспектах. Во-первых, это – свобода в заключении договора и отсутствие принуждения к вступлению в договорные отношения (п. 1 ст. 421 Г)<sup>7</sup>. Во-вторых, свобода договора состоит в свободе определения характера заключаемого договора. В-третьих, проявляется в свободе определения его условия (содержания)<sup>8</sup>. По данному вопросу есть также постановление N 1051. После принятия в Республики Армения закона «Об арбитраже финансовой системы» от 17.06.2008 N 123<sup>9</sup>, Защитник по правам человека Республики Армения Карен Андреасян подал жалобу в Конституционный Суд Республики Армения относительно конституционности положения статьи 17 закона «Об арбитраже финансовой системы» об основаниях для признания решения арбитра финансовой системы недействительным. Конституционный Суд Республики Армения постановлением N 1051 от 9 октября 2012 года закрепил, что эти основания соответствуют положениям Конституции только в рамках того правового регулирования, когда организация в добровольном порядке отказывается от права обжалования решения финансового арбитра<sup>10</sup>. Говоря об обязательности решений финансового уполномоченного, нужно также обеспечить его исполнение, которое может возникнуть в тех случаях, когда клиент соглашается с решением фи-



нансового уполномоченного, а организация не выполняет решение последнего в установленном порядке и сроки. Исходя из этого, необходимо на законодательном уровне предусмотреть порядок исполнения решений финансового уполномоченного. В тех случаях, когда организация не исполняет решение финансового уполномоченного, клиенту должно быть представлено право обращения в суд с целью выдачи ему исполнительного листа. Суд, в свою очередь, обязан в 3-х дневный срок рассмотреть заявление клиента и принять одно из следующих решений:

- о признании решения финансового уполномоченного обязательным и выдаче исполнительного листа;
- о признании решения финансового уполномоченного недействительным и об отказе в выдаче исполнительного листа.

Также не исключена возможность возникновения на практике ситуации, согласно которой клиент, обратившись к финансовому уполномоченному, для урегулирования спора, возникшего между ним и организацией, предоставляющей финансовые услуги, получит впоследствии решение, вынесенное не в его пользу. Но, согласившись с решением финансового уполномоченного, клиент не исполняет его. Учитывая то обстоятельство, что стороны спора отказались от возможности обращения в суд, решение стало для последних обязательным. Однако при этом нет механизма, с помощью которого возможно повлиять на клиента, с целью исполнения последнего решения, ставшее для сторон обязательным в добровольном порядке.

Следовательно, я предлагаю предусмотреть возможность применения порядка принудительного исполнения решений финансового уполномоченного, также по отношению к клиенту, не исполнившему своих обязательств, вытекающих из решения. Что касается вопроса непосредственного оспаривания решений финансового уполномоченного по правам потребителей услуг финансовых организаций, то стороны могут оспаривать решение уполномоченного, которое стало для них обязательным, путем подачи заявления в компетентный суд о признании решения финансового уполномоченного недействительным. Основаниями для такого признания могут выступать следующие два обстоятельства:

- требование не подлежит рассмотрению арбитрам финансовой системы;
- установлены обстоятельства, исключающие беспристрастность арбитра финансовой системы.

Однако, возникает вопрос по поводу правомерности предоставления финансовому уполномоченному полномочий по установлению

сроков исполнения вынесенного им решения. Существуют точки зрения относительно того, что уполномоченный не вправе устанавливать срок исполнения обязательств, закрепленных в решении. Предполагая, что подобное положение должно быть предусмотрено законом, регулирующим деятельность финансового уполномоченного. Однако, многообразие жизненных ситуаций просто не позволяет в законе установить в императивном порядке сроки исполнения для каждого конкретного случая. Следовательно, мы считаем, что полномочие по установлению подобных сроков исполнения решения должно быть отнесено к исключительному ведению финансового арбитра. Рассматривая конкретное дело, он вступает в непосредственную связь как со сторонами, так и с материалами дела, что позволяет последнему закрепить более разумный срок исполнения того или иного обязательства.

Таким образом, необходим такой институт, который эффективно, быстро и качественно разрешал бы проблемы на финансовом рынке, исключая дальнейшую необходимость обращения по конфликтному вопросу в судебные органы. Этому всему, может способствовать предлагаемый Правительством РФ институт финансового омбудсмена. Проектом Федерального закона N 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций» предусматривается создание института финансового омбудсмена, который позволит упростить порядок разрешения споров между физическими лицами и компаниями в досудебном порядке. Для обеспечения деятельности финансового уполномоченного предлагается создать некоммерческую организацию «Служба финансовых уполномоченных» в форме некоммерческого партнерства.

Внедрение института финансового уполномоченного, будет своего рода «регулятором» для быстрого, эффективного и справедливого, а самое главное бесплатного разрешения споров, возникающих в сфере финансовых отношений. Институт уполномоченного финансовой системы будет стимулировать развитие финансовой системы путем улучшения качества предоставляемых организациями услуг и повышения доверия граждан-потребителей к подобным организациям. С одной стороны институт финансового арбитра будет оказывать высококвалифицированную бесплатную помощь потребителям финансовых услуг в разрешении их спора, а с другой стороны будет способствовать уменьшению подобных споров в целом вследствие превентивного воздействия на поведение субъектов в сфере финансовых услуг. На сегодняшний день потребители стремящиеся защитить свои права вынуждены обращаться к громоздкой и неповоротливой судебной системе, которая

вследствие недостаточной профессиональной подготовки не в состоянии в достаточной степени защитить права потребителей в данной сфере. Остается надеется, что в скором будущем данный федеральный закон будет принят Государственной Думой и будет успешно функционировать на всей территории РФ.

<sup>1</sup> Емелин А.В. Создание института общественного примирителя (финансового омбудсмена) на финансовом рынке России // Деньги и кредит. 2011. N 1. С. 46 - 49.

<sup>2</sup> Закон РА «Об арбитраже финансовой системы» от 17. 06. 2008. г. N 123 // Ведомости Республики Армения. 2008. N 32. Ст. 22.

<sup>3</sup> <http://fsm.am/Portals/0/Users/002/02/2/Прецедент2012.pdf>-официальный сайт финансового омбудсмена РА (дата обращения: 13.07.2016г.).

<sup>4</sup> Проект федерального закона Минфина России от 17 декабря 2012 N 517191-6 “О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций” // СПС “Консультант Плюс”.

<sup>5</sup> Служба Финансового Омбудсмена Великобритании ( дата обращения 21.05.2016г.), <http://www.financial-ombudsman.org.uk/>.

<sup>6</sup> Конвенция о защите прав человека и основных свобод 1950г. // Собрание законодательства Российской Федерации. 2001. N 2. Ст.163.

<sup>7</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 г. N 14-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 22.01.2015) // Собрание законодательства Российской Федерации. 29.01.1996. N 5. Ст. 421.

<sup>8</sup> Суханова Е. А. Гражданское право. 3-е изд., перераб. и доп. М: Волтерс Клувер, 2008. С. 175-177.

<sup>9</sup> Закон РА «Об арбитраже финансовой системы» от 17. 06. 2008 г. N 123 // Ведомости Республики Армения. 2008. N 32.

<sup>10</sup> Постановление Конституционного Суда от 9 октября 2012 г. N 1051 // [www.concourt.am](http://www.concourt.am).

<sup>11</sup> Проект Федерального закона N 517191-6 “О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций” // СПС “Консультант Плюс”.

*Библиография:*

1. Конвенция о защите прав человека и основных свобод 1950г. // Собрание законодательства Российской Федерации. 2001. N 2. Ст.163.
2. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г. // Российская газета. - 25.12.1993. - N 197
3. Проект Федерального закона N 517191-6 “О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций” // СПС “Консультант Плюс”.
4. Закон РА «Об арбитраже финансовой системы» от 17. 06. 2008. г. N 123 // Ведомости Республики Армения. 2008. N 32. Ст. 22.
5. Постановление Конституционного Суда Республики Армения от 9 октября 2012 г. N 1051 // [www.concourt.am](http://www.concourt.am).
6. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 г. N 14-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 22.01.2015) // Собрание законодательства Российской Федерации. 29.01.1996. N 5. Ст. 421.
7. Емелин А.В. Создание института общественного примирителя (финансового омбудсмена) на финансовом рынке России // Деньги и кредит. 2011. N 1. С. 46 - 49.
8. Суханова Е. А. Гражданское право. 3-е изд., перераб. и доп. М: Волтерс Клувер, 2008. Ст.720.

Միքայել Ստեփանյան

Օ.Ե. Կուտաֆինի անվ. Մոսկվայի պետական իրավաբանական  
ինստիտուտի բանկային իրավունքի ամբիոնի ասպիրանտ

## ԱՄՓՈՓՈՒՄ

*Ռուսաստանի Դաշնությունում ֆինանսական հանձնակատարի  
գործունեության իրավական կարգավորման խնդիրները*

Վարկային կազմակերպությունների կողմից հանրությանը մատուցվող ֆինանսական ծառայությունները բավականին դժվար և յուրօրինակ են, ինչպես նաև պահանջում են հաճախորդներից տնտեսագիտական և իրավաբանական որոշակի մակարդակի բազային գիտելիքներ, որոնք այդ ծառայությունների սպառողների մեծամասնության մոտ բավարար չեն: Այս ամենը բերում է վարկային կազմակերպությունների և նրանց հաճախորդների միջև վեճերի ծագմանը, որոնց պատճառները պայմանավորված են մի շարք գործոններով՝ հաճախորդների անվստահությունը կազմակերպության հանդեպ, որոնք մատուցում են նմանատիպ ծառայություններ, հենց ֆինանսական հարաբերությունների բարդությունը, բանկերի և հաճախորդների պահանջների արագ, արդարացի և արդյունավետ դիտարկման և լուծման հանդեպ վստահության բացակայությունը: Նմանատիպ վեճերը լուծելուն և նպաստել ֆինանսական ծառայությունների «խճճված կծիկը» հասկանալուն կօգնի ֆինանսական հաշտարարը, որի գործունեությունը Ռուսաստանում դեռ կարգավորված չէ պատշաճ կերպով:

Այս հոդվածը նվիրված է Ռուսաստանում ֆինանսական հաշտարարի գործունեության իրավական կարգավորման խնդիրներին՝ հաշվի առնելով օտարերկրյա իրավակարգերում համապատասխան ինստիտուտների ներդրման առկա փորձը:

*Հիմնաբառեր- Ֆինանսական հանձնակատար, օմբուցմեն, ֆինանսական համակարգի արբիտր, Ռուսաստանի Դաշնություն, վարկային կազմակերպություն, բանկ, օրենսդրության փոփոխություն:*

Mikayel Stepanyan

Postgraduate student of Banking Law sub-faculty  
of the O. E. Kutafin Moscow State Law University (MSLA)

## SUMMARY

*Problems of legal regulation of the Institute of the Financial  
Commissioner in the Russian Federation*

Financial services, provided by lending agencies to the population, are quite specific, complicated and require from customers to have a certain level of basic knowledge in economics and law, but the majority of consumers of these services does not have enough of it. This creates conflicts between lending agencies and their clients, the causes of which are caused by many factors: the mistrust of customers to the organizations providing this kind of services, the complexity of the financial relations themselves, the lack of confidence that the claims of banks and customers will be considered and resolved quickly, effectively and fairly. Financial ombudsman, whose activities in Russia have not been settled properly yet, will help to eliminate these conflicts and sort out the “cobwebs” of financial services. This article is devoted to the problems of legal regulation of financial ombudsman’s activities in Russia, taking into account the existing experience of the relevant institutions in foreign legal systems.

*Keywords: Financial Commissioner, Ombudsman, Arbitrator of the financial system, Russian Federation, Lending agency, Bank, Change in legislation.*