



Разрешение жалоб в финансовой сфере в Соединенном Королевстве Великобритании и Северной Ирландии

Дэвид Томас

**Корпоративный директор и ведущий омбудсмен
Службы Финансового Омбудсмента**

Данные за год, окончившийся 31 марта 2010 года



- **Введение**
- **Система разрешения жалоб в Великобритании**
- **Сфера деятельности Службы Финансового Омбудсмена**
- **Процедура**
- **Возмещение**
- **Управление и финансирование**
- **Внешние связи**
- **В Европе и в мире**
- **Заглядывая в будущее**



Введение ...



Сравнения

- Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии (UK) = Англия + Уэльс + Шотландия (Великобритания) + Северная Ирландия
- Численность населения
Россия = UK x 2.33
- Валютный курс
1 GBP = 49 RUB
- Средняя заработная плата
UK = Россия x 6



На государственную политику влияют:

- Экономическая нестабильность
- Старение населения
- Давление на государственные финансы
- Потребность в личных сбережениях и пенсиях
- Низкий уровень общественного доверия



Розничные финансовые услуги зависят от доверия потребителей





На степень доверия потребителей влияют:

В регулировании финансовых учреждений

- Финансовая стабильность
(пруденциальное регулирование)
- Добросовестное поведение
(правила делового оборота)

Компенсации потребителям

- в случае неплатежеспособности финансового учреждения
- в случае некорректного обращения финансового учреждения с потребителем



THE WORLD BANK

Исходя из опыта в Великобритании, Ирландии и других стран, активный и энергичный омбудсмен финансового сектора может укрепить доверие общественности в сфере финансовых услуг и увеличить использование финансовых услуг розничными потребителями.



Система разрешения жалоб в Великобритании ...



Регулирование финансовых учреждений

На данный момент

- **Управление по финансовым услугам (Financial Services Authority)**
регулирует финансовые услуги



- **Управление добросовестной конкуренции (Office of Fair Trading)**
регулирует потребительское кредитование

OFFICE OF FAIR TRADING





Регулирование финансовых учреждений

Вероятно с 2012 года

- **Банк Англии (Bank of England):**
Управление пруденциального регулирования для банков и страховщиков
- **Управление по защите прав потребителей и рынкам (Consumer Protection and Markets Authority)**
управление в сфере финансовых услуг (и кредитования?)



Возмещение

На данный момент и будущем

- **Служба компенсаций в финансовой сфере** осуществляет возмещение потребителям в случае неплатежеспособности финансового института

fscs

- **Служба Финансового Омбудсмена** разрешает споры между потребителями и финансовыми организациями, способными выполнить свои обязательства



Управление по финансовым услугам (FSA)

регулирует сферу финансовых услуг

- устанавливает правила и контролирует их исполнение
- осуществляет надзор за организациями, оказывающими финансовые услуги
- осуществляет пруденциальное регулирование
- регулирует порядок ведения бизнеса

www.fsa.gov.uk






Управление добросовестной конкуренции (OFT)

регулирует потребительское кредитование (и конкуренцию)

- лицензирует кредиторов и эмитентов кредитных карт
- лицензирует бюро кредитных историй
- лицензирует коллекторские агентства
- (OFT также является антимонопольным органом)

www.offt.gov.uk

OFFICE OF FAIR TRADING



Служба компенсаций в финансовой сфере (FSCS)

осуществляет возмещение потребителям в случае неплатежеспособности финансового института

- претензии в отношении неплатежеспособных институтов
- взносы существующих финансовых институтов
- компенсационные выплаты (в рамках максимальных пределов)

www.fscs.org.uk






Предельный размер компенсаций FSCS

- 100% (без ограничений) для обязательного страхования
- 90% (без ограничений) для дополнительного страхования
- 100% (до 50,000 GBP / 2,450,000 руб. *) для
 - депозитов*
 - инвестиций
 - ипотеки

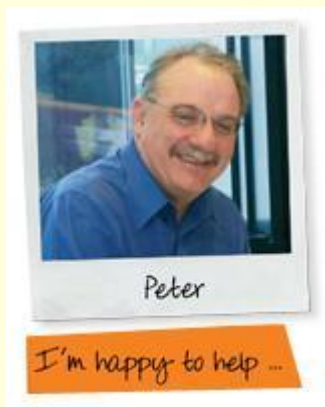
* 85,000 GBP / 4,160,000 руб.
для депозитов с 1 января 2011





Служба Финансового Омбудсмeна (СФО)

разрешает споры между потребителями и финансовыми организациями, способными выполнить свои обязательства





Характеристики службы омбудсмена

- гражданин/потребитель жалуется на организацию
- рассматривает споры, по которым еще не было принято решение
- рассмотрение бесплатно для граждан/потребителей
- гибкий и неформальный процесс
- проводит расследование обстоятельств дела
- открытый диалог
- способствует разрешению жалоб
- способствует профилактике жалоб



В сравнении с судами

- недостатки
 - централизовано
 - третьи стороны не могут участвовать в процессе
- преимущества
 - бесплатно для потребителя
 - устанавливает ориентиры деятельности для организаций
 - специализированные знания сотрудников
 - неформальный процесс
 - включает процедуру медиации
 - проводится расследование
 - справедливость в оценке обстоятельств



Финансовые омбудсмены в прошлом

- 1980ые:
отдельные добровольные схемы разрешения споров, основанные организациями отрасли:
 - в сфере страхования
 - в банковской сфере
- 1990ые:
отдельные, учрежденные регулятором схемы разрешения споров:
 - инвестиционное консультирование
 - инвестиционное управление



Служба Финансового Омбудсмeна

- Основана в 2000 году на основании закона
- Обязательна для финансовых институтов
- Единая схема разрешения споров, объединяющая несколько отраслей
- После распространилась на новые сферы





Закон о финансовых услугах и рынках 2000 г.

- Устанавливает рамки деятельности СФО
- Наделяет FSA полномочиями устанавливать правила, регулирующие:
 - юрисдикцию СФО
 - максимальное вознаграждение СФО
- Наделяет СФО полномочиями (с одобрения FSA) устанавливать:
 - процесс рассмотрения споров Службой Финансового Омбудсмана
 - бюджет СФО



Сфера деятельности СФО

...



Принимаются жалобы на

- 100 000 финансовых учреждений
- Все филиалы, действующие на территории UK
- Организации, принадлежащие как резидентам UK, так и иностранным владельцам





Сфера, регулируемая FSA

- депозитарии
- ипотечные займодатели и консультанты
- операторы электронных денег
- операторы платежных систем
- страховщики
- страховые консультанты
- поставщики инвестиционных/пенсионных услуг
- инвестиционные/пенсионные консультанты
- брокеры



и сфера, регулируемая OFT

- эмитенты кредитных карт
- кредиторы
- кредитные консультанты
- агентства кредитных историй
- коллекторские агентства





Жалобу могут подать

- физическое лицо или микропредприятие
 - численностью работников не более 10 человек
 - с оборотом не более 2 миллионов EUR (86 миллионов рублей)
- из UK и всего мира
 - за последний год поступило жалоб из 93 стран на 46 языках
- понесшее финансовые потери или материальные затруднения/беспокойство



Процедура ...



Что поставщики финансовых услуг должны делать в случае 'выражения недовольства'

Рассматривать как жалобу, за исключением случаев разрешения жалобы в ближайший рабочий день

Оперативно в письменном виде подтвердить получение и зарегистрировать в качестве жалобы

Держать заявителя в курсе хода рассмотрения жалобы

В течение 8 недель дать окончательный ответ в письменном виде и дать подробную информацию о службе омбудсмена

Горячая линия технических консультаций (>16000 звонков ежегодно)



Если заявитель приходит к нам, предварительно не обратившись к поставщику финансовых услуг

Мы:

- Отправляем поставщику финансовых услуг подробную информацию о жалобе и напоминаем ему о необходимости дать окончательный ответ в течение 8 недель
- Отправляем заявителю форму жалобы для заполнения и возврата нам, если жалоба не будет разрешена в течение 8 недель

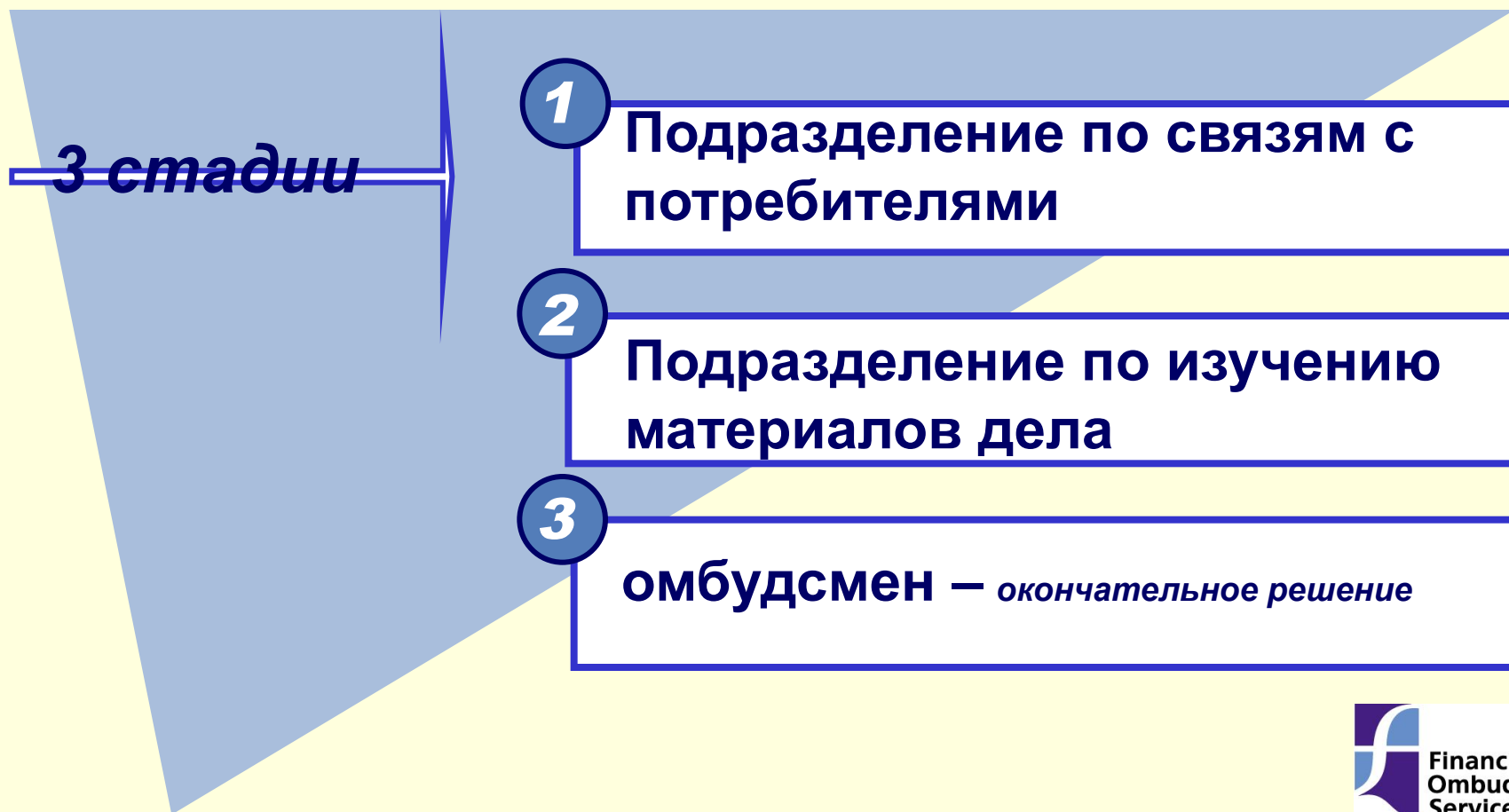


Временные ограничения для обращения в СФО

- после получения окончательного ответа организации или по истечении 8 недель
- в течение 6 месяцев с момента получения окончательного ответа организации
- в течение 6 лет с момента наступления события или в течение 3 лет с момента, когда заявитель узнал о событии (если это произошло позднее)
- мы можем отказаться от временных ограничений в исключительных обстоятельствах



Процедура



1: Подразделение по связям с потребителями



Телефонные запросы
448,140



Письменные запросы
476,955



Общее количество запросов
925,095

Отсылаются в организацию для получения ответа

Находятся вне юрисдикции омбудсмена

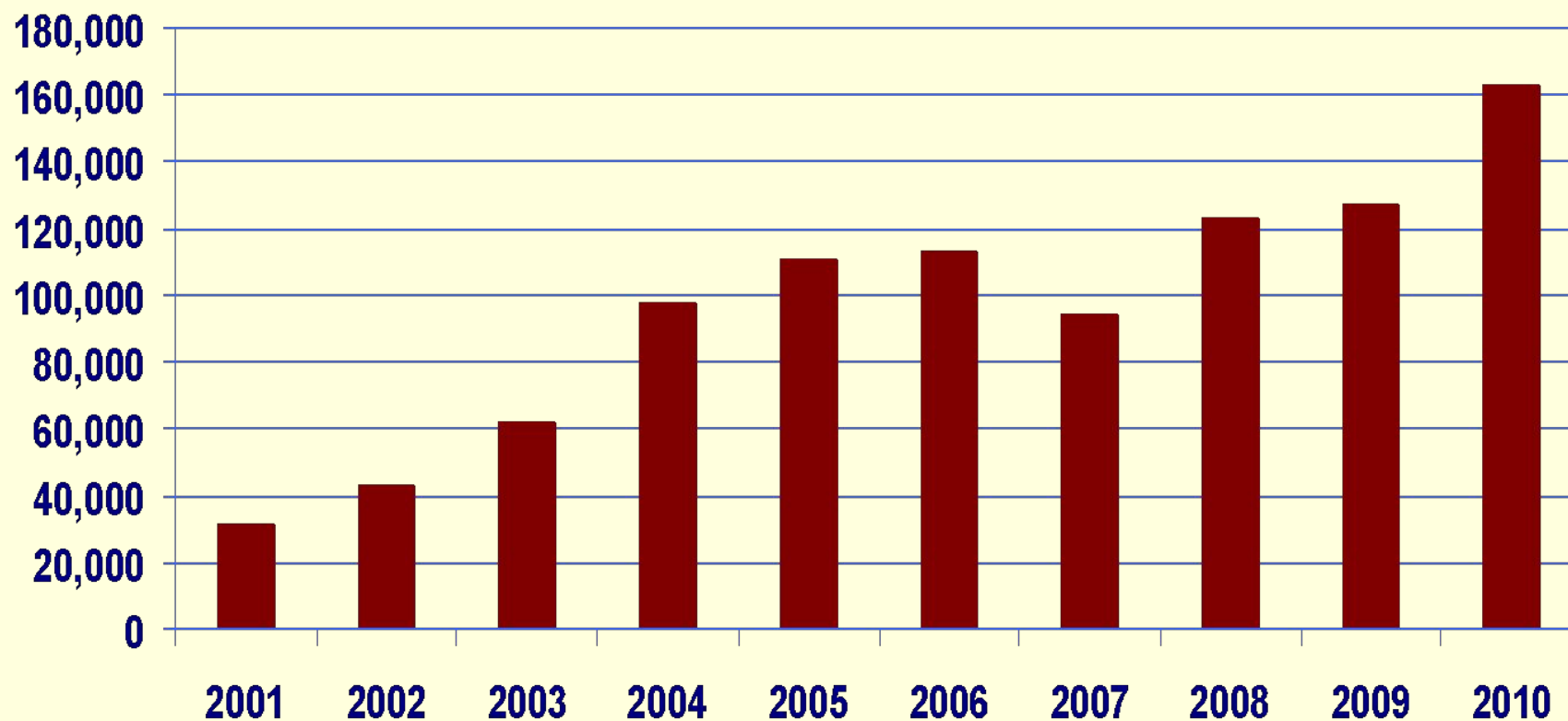
Урегулируются на ранней стадии

Направляются для изучения материалов дела

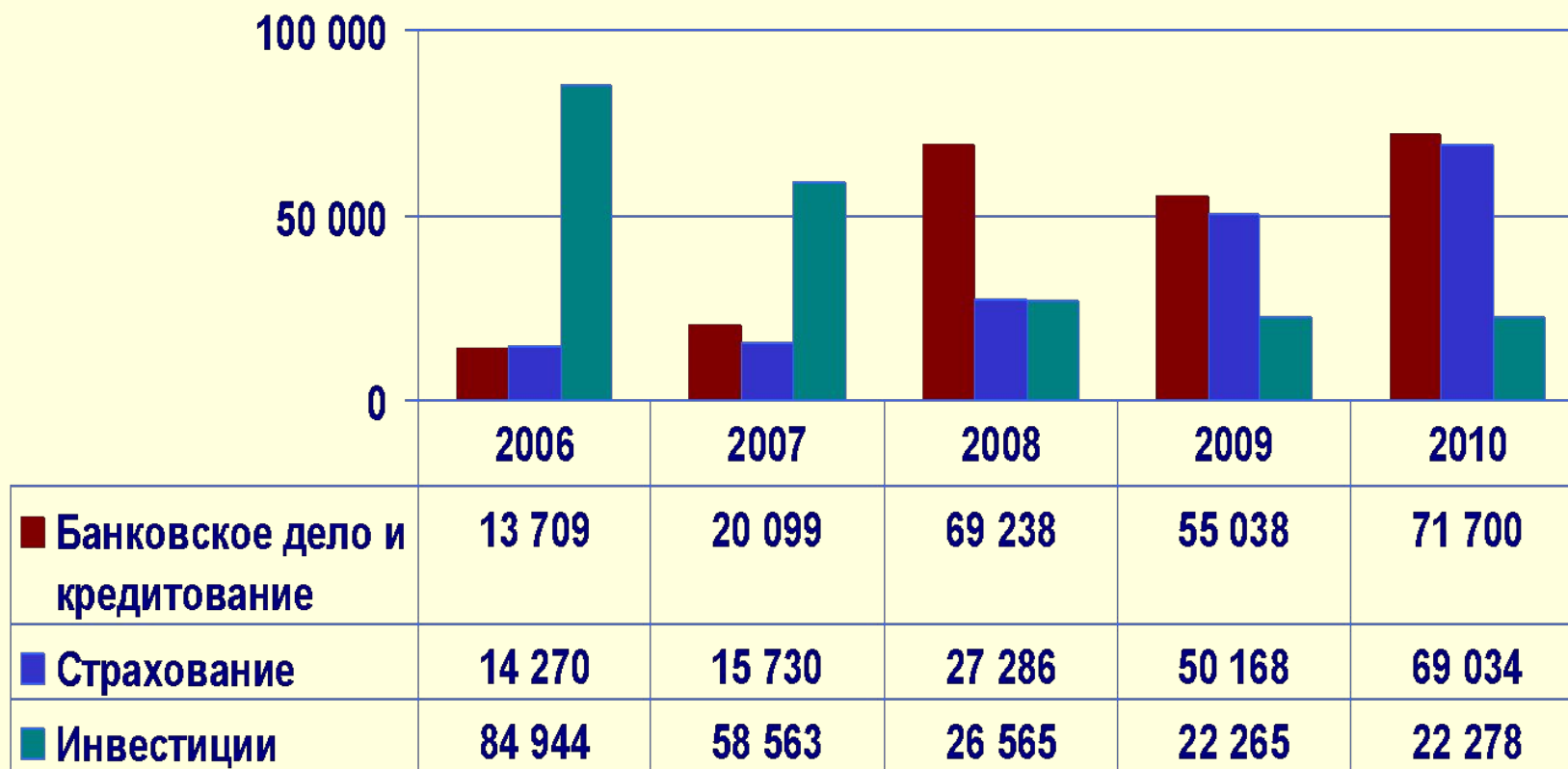
163,012
дел



Новые дела с 2001 по 2010 гг.



Изменение соотношений жалоб





2: Подразделение по изучению материалов дела (CD)



Оценка жалобы сотрудником, предварительно изучающим материалы дела (adjudicator)



примирение

Расследование жалобы сотрудником, предварительно изучающим материалы дела (adjudicator)




рекомендации

При невозможности разрешить жалобу



омбудсмен

**< 8%
дел**



Примирение при участии сотрудника, предварительно изучающего материалы дела (adjudicator)

- оценочное посредничество
(evaluative mediation)
- соглашение (by agreement)





Формирование рекомендаций сотрудником, предварительно изучающим материалы дела (adjudicator)

- проведение расследования
- право собирать доказательства
- привлечение внутренних экспертов
- привлечение внешних экспертов
- вынесение решения

[каждая сторона может “апеллировать” омбудсмену]



Рассмотрение жалоб омбудсменом (‘апелляция’)

- сбор дополнительных доказательств / аргументов
- возможно проведение слушания (редко)
- принятие окончательного решения омбудсменом
- если заявитель принимает решение, обе стороны обязаны его выполнить
- решение может быть приведено в исполнение в суде (в соответствии с ЕКПЧ *)
- в заявитель не принимает решение, ни одна из сторон не обязана выполнять решение

* Европейская Конвенция по правам человека



Закон предписывает нам принимать решение, о том, что является справедливым в данных обстоятельствах дела принимая во внимание

- что бы сделал суд
- правила, установленные регуляторами
- относящееся к делу законодательство
- передовую практику, сложившуюся в отрасли



Результаты рассмотрений

- По 50% дел в прошлом году мы решили, что финансовый институт рассмотрел жалобу недостаточно справедливо
- Но это усредненный процент: в зависимости от организации и оказываемой услуги он меняется от 10% до 100%
- Примерно в половине дел, в которых мы поддержали финансовый институт, выяснилось, что он не разъяснил должным образом свое решение потребителю
- Около 40% дел были разрешены в течение 3 месяцев и около 70% в течение 6 месяцев



Возмещение ...



Правовая защита

Как правило, мы стремимся, чтобы потребитель оказался в том положении, в котором он был бы, если бы финансовый институт не совершил ошибки





Мы можем предписать организации

- выплатить компенсацию в размере до 100 000 GBP / 4 900 000 рублей
- выплатить проценты на компенсацию
- оплатить расходы (мы редко делаем это)

Мы можем рекомендовать организации оплатить сумму, превышающую 100 000 GBP, но оплата превышения не является обязательной

Компенсация за причиненные неудобства



**В дополнение или вместо
финансового возмещения мы можем
предписать организации выполнить
«надлежащие» действия**

Это может быть требование:

- исправить что-либо
- изменить формы
- реструктурировать счет



Исполнение решений

- Финансовые организации должны своевременно выполнять любое решение, вынесенное омбудсменом
- Потребитель может потребовать исполнения решения в судебном порядке (так, как если бы это было судебное решение)





Мы не можем заставить поставщика финансовых услуг

- произвести компенсацию другим потребителям в подобных обстоятельствах
- изменить их продукты, процедуры или персонал

Это относится к деятельности регуляторов (FSA/OFT)



Управление и финансирование ...



Совет СФО

- назначается FSA
- “на условиях, которые обеспечивают их независимость”
- не являются сотрудниками
- не участвуют в разрешении дел





Омбудсмены

- назначаются Советом СФО
- “на условиях, которые обеспечивают их независимость”
- заработная плата аналогична заработной плате в судах
- раньше устанавливался срок полномочий 3 года (с возможностью продления)
- в настоящее время постоянный контракт
- некоторые омбудсмены юристы, некоторые работали в регулирующих органах, некоторые в финансовой сфере



Омбудсмены

- 1 старший омбудсмен (исполнительный директор)
- 2 главных омбудсмена (corporate director, decisions director)
- 4 ведущих омбудсмена (в различных финансовых секторах)
- 35 омбудсменов
- все равны при рассмотрении дел





1000+ общая численность персонала

- Подразделение по связям с потребителями 12%
- Подразделение по рассмотрению дел
 - сотрудники, предварительно изучающие материалы дела + менеджеры 59%
 - администраторы 7%
- Омбудсмены 5%
- Сотрудники, не связанные с работой с жалобами потребителей 17%



Подразделения, не связанные с работой с жалобами потребителей

- стратегического планирования
- внутренней информации
- связей с общественностью
- правового обеспечения
- оценки качества
- обзора оказываемых услуг
- планирования и финансов
- информационного обеспечения
- управления персоналом





Финансирование

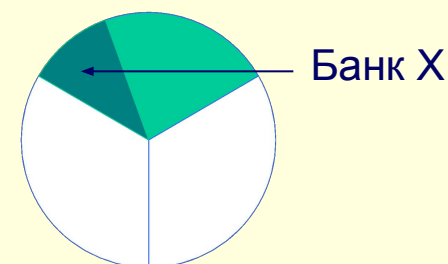
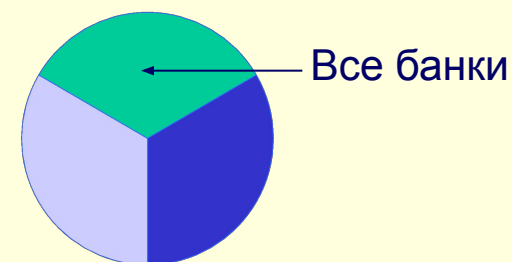
- Общая стоимость: 93 миллиона GBP / 4 553 миллиона рублей
- Средние затраты на рассмотрение одного дела: < 600 GBP / 29 400 рублей
- бесплатно для потребителей
- организации платят годовые взносы (20% стоимости)
- организации платят за рассмотрение конкретного дела (80% стоимости)



Ежегодный взнос

основывается на :

- объеме работы этого сектора (например, банковское дело, страхование)
- доле рынка в этом секторе





Примеры ежегодного взноса

- **банк:**
0.027 GBP / 1 324 рублей за каждый счет потребителя
- **страховые компании, не страхующие жизнь:**
0.0125 % от страховых премий
- **единоличный посредник:**
60 GBP / 2 940 рублей



Плата за рассмотрение дела

вне зависимости от результата

- первые при дела в течение года рассматриваются бесплатно, последующие - 500 GBP / 24 500 рублей за каждое дело
- < 5% финансовых организаций оплачивают рассмотрение дел ежегодно
- 5 крупнейших финансовых групп оплачивают > 50% оплаты за рассмотрение дел



Внешние связи ...



Мы публикуем

- **Ежемесячно:** *Новости омбудсмена* с:
 - статьями
 - примерами
 - вопросами и ответами
- **Каждые три месяца:** данные по жалобам:
 - по финансовым продуктам
 - количеству новых дел
 - проценту дел, разрешенных в пользу потребителей
- **Каждые 6 месяцев:** данные по жалобам:
 - по названиям финансовых организаций
 - количеству новых дел
 - проценту дел, разрешенных в пользу потребителей



Мы также публикуем

- **Ежегодно (Январь)**
для консультаций
корпоративный план (на следующие 3 года)
и бюджет (на следующий год)
- **Ежегодно (Май)**
годовой обзор за предыдущий год со
статистикой и комментариями
- **Каждые три года**
независимый внешний обзор
 - качества
 - доступности и прозрачности
 - соотношения цена-качество



И еще

- Проводятся семинары и тренинги для финансовых организаций и обществ потребителей
- Наш подход в типичных случаях публикуется на нашем сайте
- Руководство для потребителей о нашем процессе и подходе
- Руководство для финансовых организаций о нашем процессе и подходе



Интернет сайт

www.financial-ombudsman.org.uk

Ежегодный обзор

www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar10/index.html





Сотрудничество с регуляторами (FSA + OFT)

- специальные группы взаимодействия
- обмен информацией
- поставка специальной информации
- координационный комитет
- новые/возникающие риски / массовые претензии
- совместное FSA/OFT/СФО обсуждение документов

[www.fsa.gov.uk/pubs/discussion/dp10_01.](http://www.fsa.gov.uk/pubs/discussion/dp10_01.pdf)

pdf



Если возникают новые спорные вопросы

- финансовые организации начинают предпринимать ответные действия
- срочные меры, вводимые регулятором, могут решить возникшие проблемы
- организации больше готовы подчиняться
- небольшой объем возмещения
- оперативные действия возможны при раннем предупреждении



Если претензии стали массовыми

- Организация предпринимает действия в течение длительного времени
- Возможна крупная сумма компенсации, для некоторых она может быть губительна
- Организация будет отражать все дела и противостоять действиям регуляторов



В Европе и в мире ...



В европейской сети (FIN-NET) ...

www.fin-net.eu

В мировой сети (INFO) ...

www.networkfso.org/index.html



**Евросоюз
(EU)**



Стандарты ЕС

Финансовая организация, подпадающая под регулирование одного государства в ЕС может:

- Предоставлять услуги трансгранично потребителям в других государствах ЕС
- Открывать филиалы в других государствах после регистрации региональным регулятором (в соответствии с законодательством)



- Европейская сеть органов финансового возмещения
- направляет трансграничные жалобы
- дает консультации о региональном законодательстве
- проводит встречи каждые шесть месяцев



Европейские рекомендации 1998 года о принципах работы организаций, занимающихся рассмотрением споров
Государство-член должно подтвердить свое соответствие им, прежде чем схема разрешения споров в финансовой сфере сможет присоединиться к FIN-NET



<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31998H0257:EN:NOT>



1: Принцип независимости

Лицо, принимающее решение:

- Если это физическое лицо, то оно должно:
 - быть назначено на должность;
 - не иметь конфликта интересов; и
 - иметь достаточную квалификацию;
- Или если решение принимается коллегиально, в коллегиальном органе должны быть представители как финансовых организаций, так и потребителей.



2: Принцип прозрачности

Орган разрешения споров должен публиковать информацию о:

- сфере деятельности
- процедуре
- рабочем языке (языках)
- основании решения (закон или справедливость?)
- юридической силе решения (обязательно или нет?)



3: Принцип состязательности

Каждая из сторон должна иметь возможность:

- представить на рассмотрение свою точку зрения
- услышать аргументы другой стороны
- узнать заключение экспертов



4: Принцип эффективности

- нет необходимости в участии юриста
- бесплатно (или недорого) для потребителя
- орган, рассматривающий спор, должен вести активное исследование дела
- орган, рассматривающий спор, должен действовать оперативно



5: Принцип законности

- решение должно быть письменным
- решение должно быть обоснованным
- должно применяться национальное законодательство
- должно приниматься во внимание законодательство о защите прав потребителей того государства, на территории которого была оказана финансовая услуга



6: Принцип свободы

- Потребитель может выбрать, обратиться ему в суд или в орган альтернативного разрешения споров
- Решение обязательно для потребителя только в том случае, если он был заранее предупрежден об этом

7: Принцип представительства

- Стороны вправе иметь представителя



INTERNATIONAL NETWORK OF
FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN SCHEMES

Ежегодные INFO конференции

- 2007: Лондон, Великобритания
- 2008: Нью-Йорк, США
- 2009: Дублин, Ирландия
- 2010: Кейптаун, ЮАР
- 2011: Ванкувер, Канада



Отдельный омбудсмен *рамках* *сектора* одной или разных финансовых отраслей (страхование или банковская деятельность или инвестиции)

Например

- Франция
- Германия
- Япония
- Соединенные Штаты Америки



Отдельный омбудсмен *для всех* в одной или нескольких различных финансовых отраслях (страхование или банковская деятельность или инвестиции)

Например

- Бельгия
- Ботсвана
- Канада
- Чили
- Греция
- Индия
- Италия
- Казахстан
- Новая Зеландия
- Пакистан
- Польша
- Сенегал
- ЮАР
- Швейцария



Единый омбудсмен

для всех финансовых сфер
(страхование/банковская деятельность /инвестиции)

Например

- Армения
- Австралия
- Финляндия
- Ирландия
- Малайзия
- Нидерланды
- Норвегия
- Перу
- Тринидад и Тобаго
- UK



**Заглядывая в
будущее ...**



Для создания службы финансового омбудсмена необходимо

- Адаптировать модель под ваши обстоятельства
- Оказывать влияние на то, как организации рассматривают жалобы
- Обеспечить доступность омбудсмена
- Организовать обработку запросов
- Создать доверительные отношения с потребителями
- Создать доверительные отношения с финансовыми организациями
- Обеспечить беспристрастность и квалификацию
- Совершенствоваться на ошибках



Заглядывая в будущее в Великобритании

- постоянная актуальность
- непреложные принципы и ценности
- социальный/ экономический/
политический фон
- квазисудебные услуги
- многообразиие способов связи
- соотношение цена/качество
- инвестиции и окупаемость



Наши приоритеты на будущее

- Надежная, справедливая, удобная для потребителя служба, укрепляющая доверие к финансовым услугам
- Гибкость, добросовестность и эффективность вне зависимости от продукта и спроса
- Рациональная и эффективная инфраструктура для качественного и экономичного рассмотрения дел
- Знания, опыт и качество – основные принципы нашей работы
- Готовность делиться знаниями и опытом с тем, чтобы помочь предотвратить будущие проблемы



Разрешение жалоб в финансовой сфере в Соединенном Королевстве Великобритании и Северной Ирландии

Дэвид Томас

**Корпоративный директор и ведущий омбудсмен
Службы Финансового Омбудсмена**

Данные за год, окончившийся 31 марта 2010 года