



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

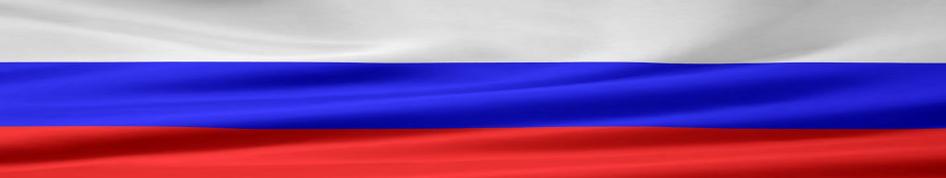
**Дэвид Томас**

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

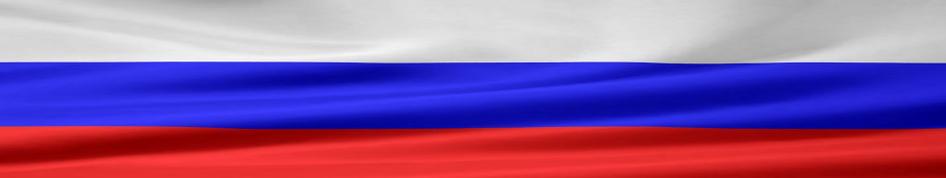
**Данные за год, окончившийся 31 марта 2010 года**



- **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 ...



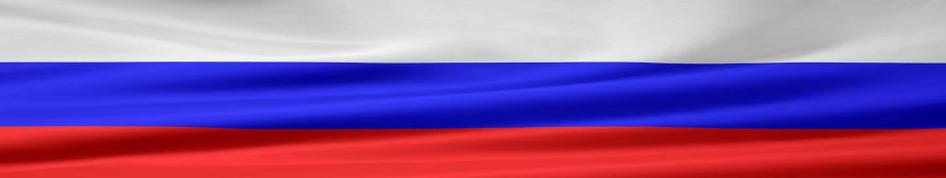
# Сравнения

- 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





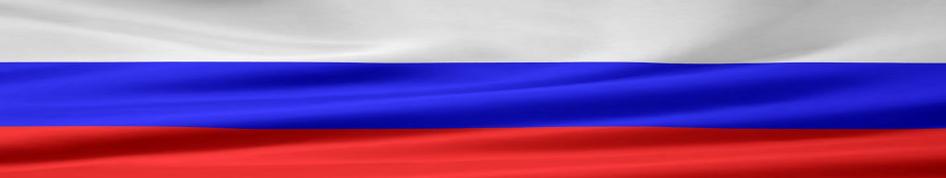
# На степень доверия потребителей влияют:

*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 странах, 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](http://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](http://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](http://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

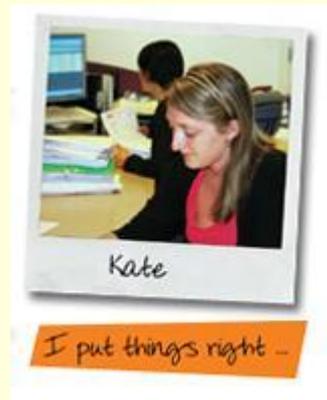
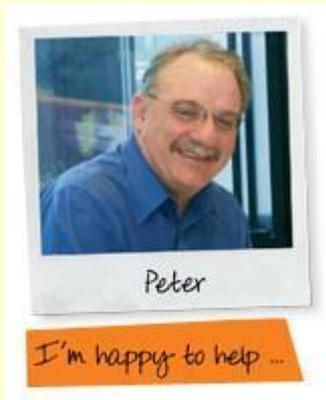
\* 85,000 GBP / 4,160,000 руб.  
для депозитов с 1 января 2011





# 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**

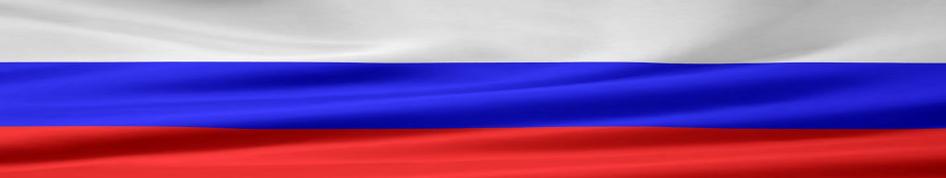
**Мы:**

- 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

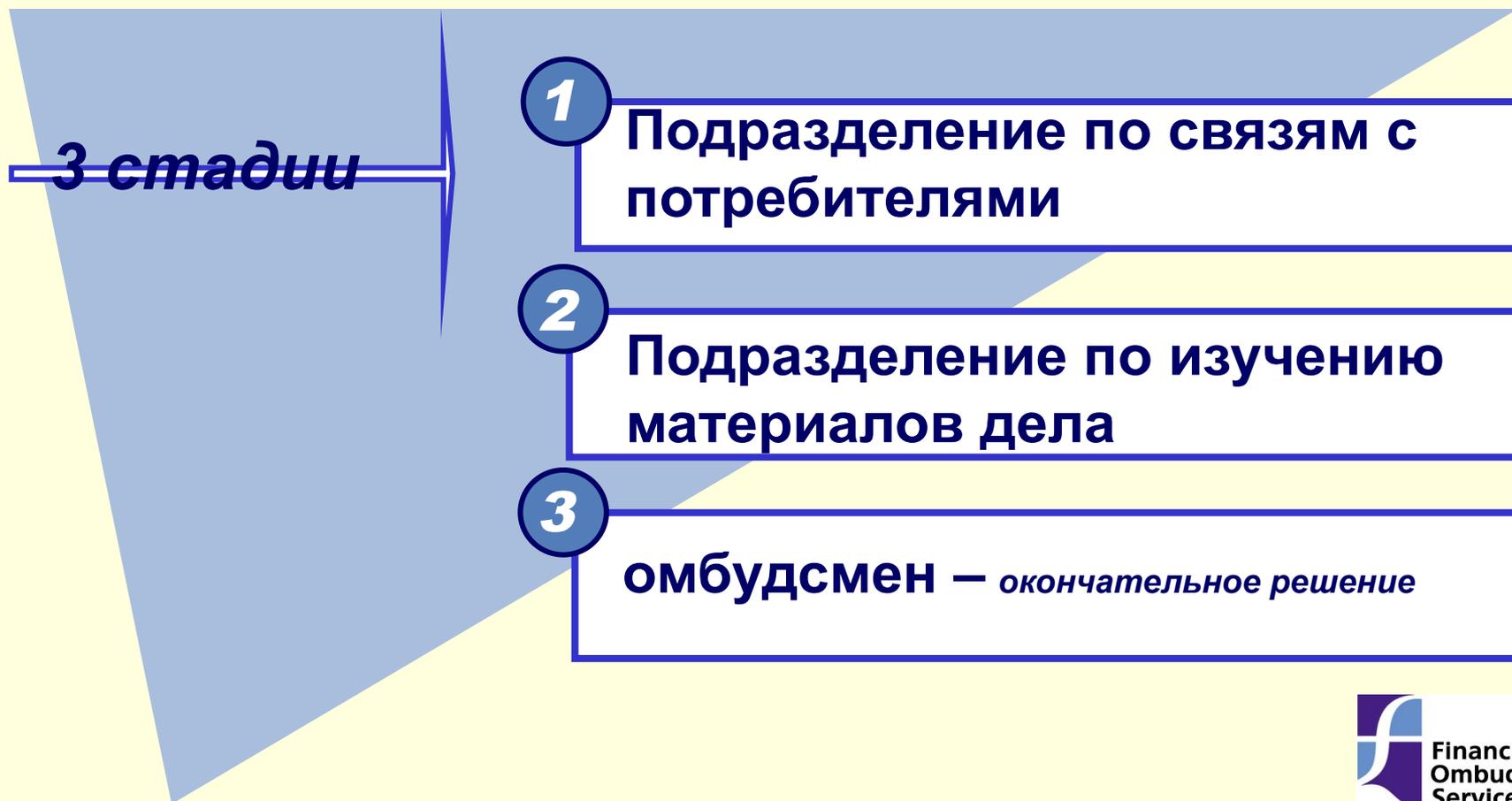


# Временные ограничения для обращения в СФО

- 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

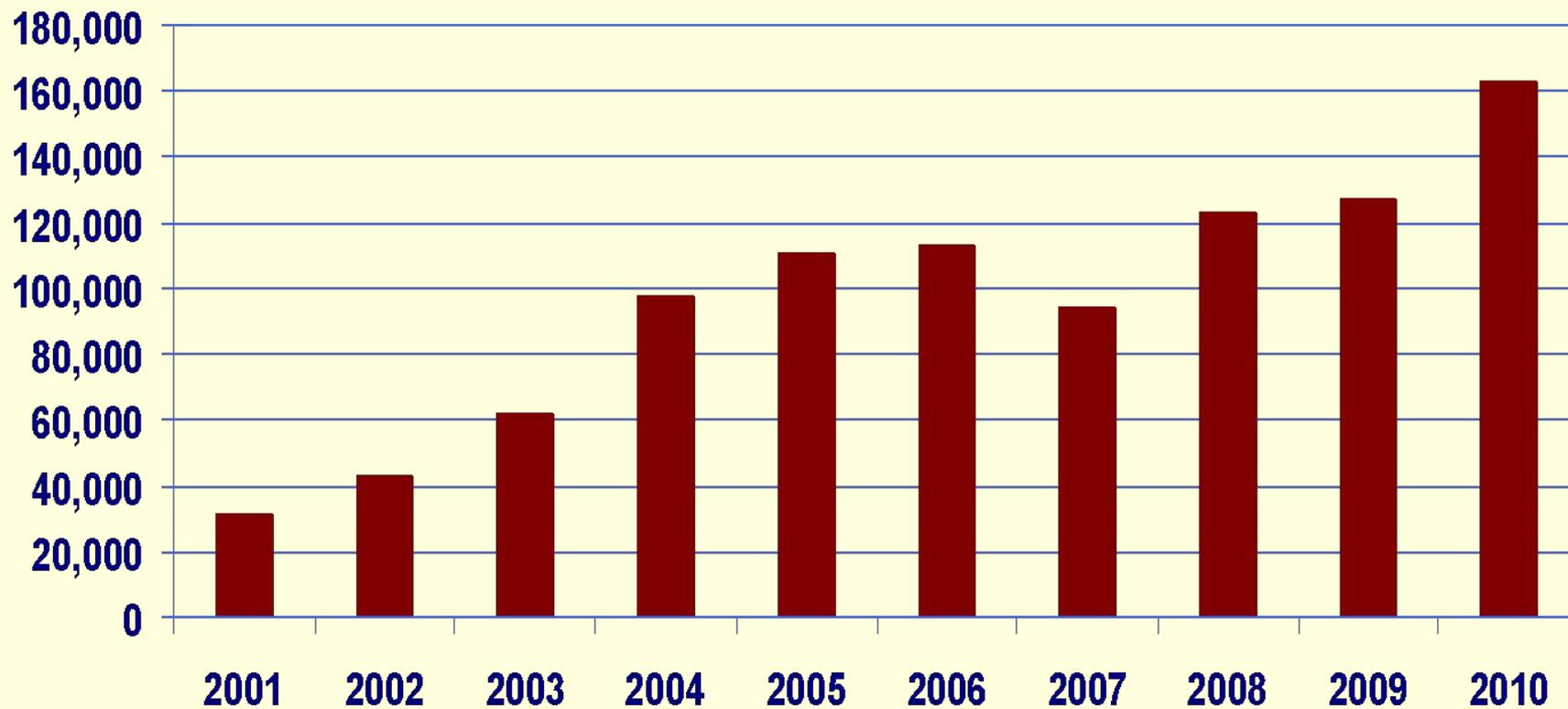
Урегулируются на ранней стадии

Направляются для изучения материалов дела

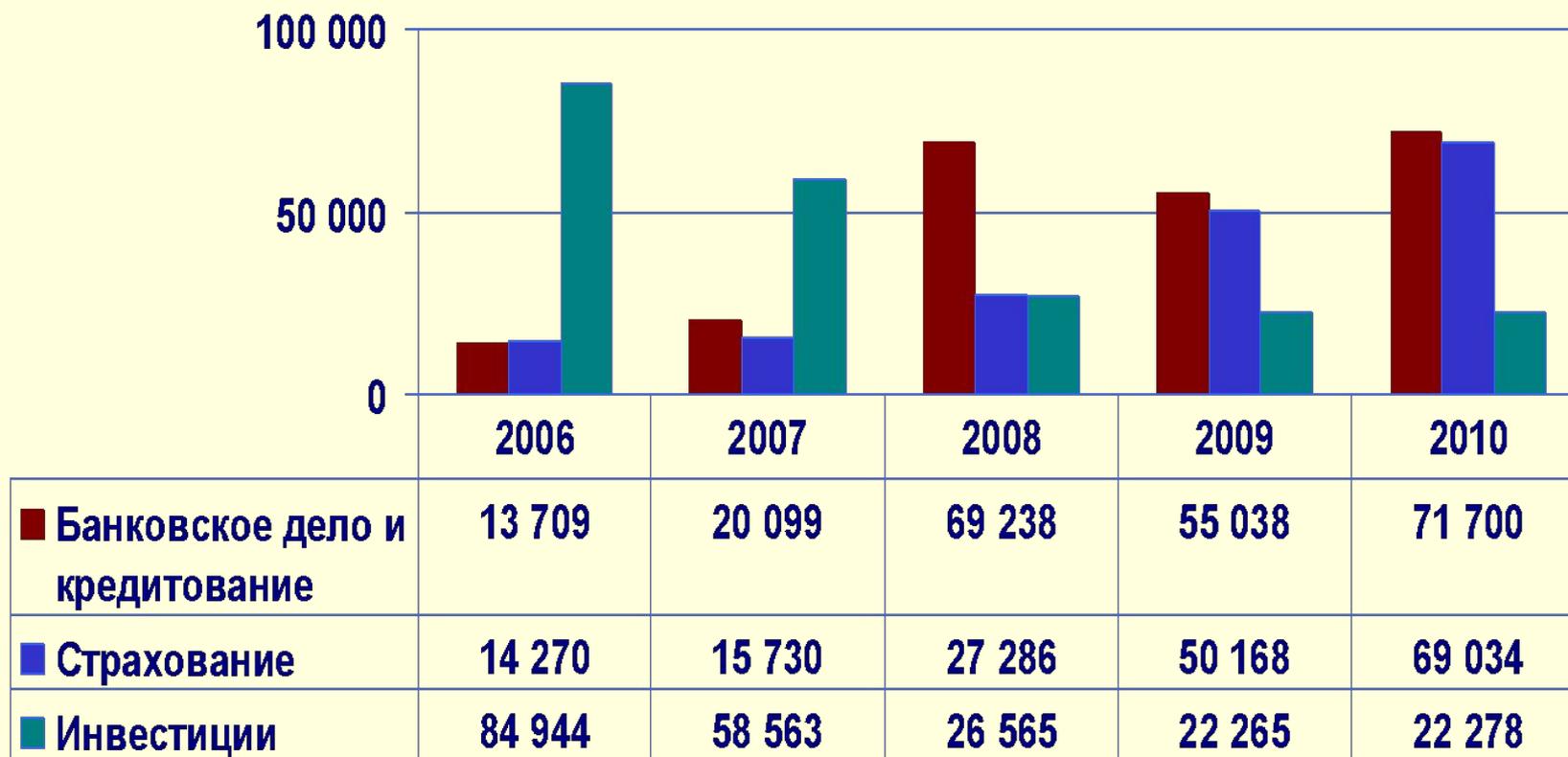
**163,012**  
дел



## Новые дела с 2001 по 2010 гг.



# Изменение соотношений жалоб





## 2: Подразделение по изучению материалов дела (CD)



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)

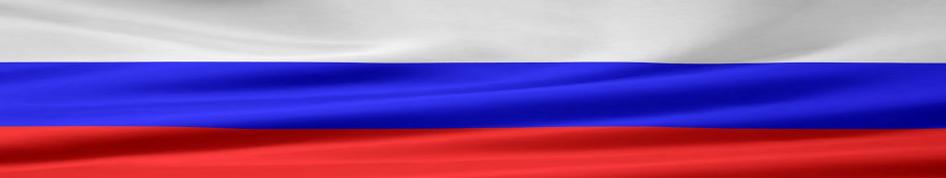




## **Формирование рекомендаций сотрудником, предварительно изучающим материалы дела (adjudicator)**

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

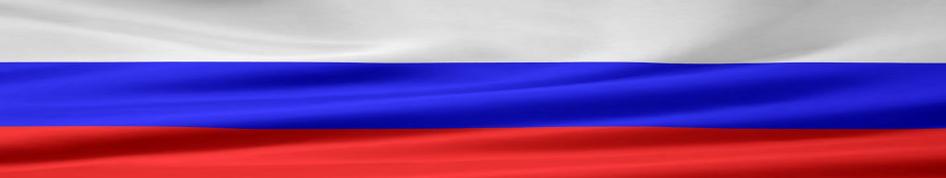
[каждая сторона может “апеллировать” омбудсмену]



# Рассмотрение жалоб омбудсменом (‘апелляция’)

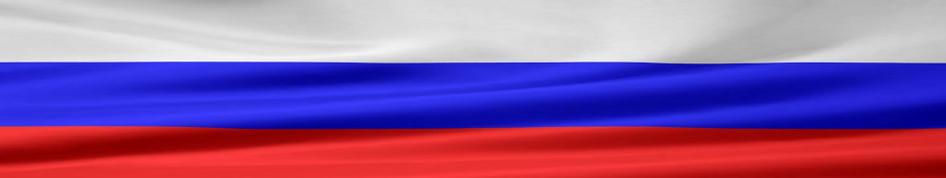
- сбор дополнительных доказательств / аргументов
- возможно проведение слушания (редко)
- принятие окончательного решения омбудсменом
- если заявитель принимает решение, обе стороны обязаны его выполнить
- решение может быть приведено в исполнение в суде (в соответствии с ЕКПЧ \*)
- в заявитель не принимает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

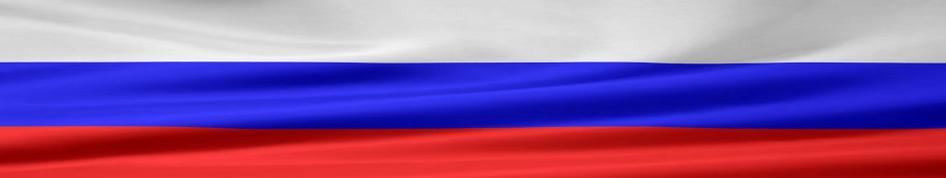
- Подразделение по связям с потребителями 12%
- Подразделение по рассмотрению дел
  - сотрудники, предварительно изучающие материалы дела + менеджеры 59%
  - администраторы 7%
- Омбудсмены 5%
- Сотрудники, не связанные с работой с жалобами потребителей 17%



## 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

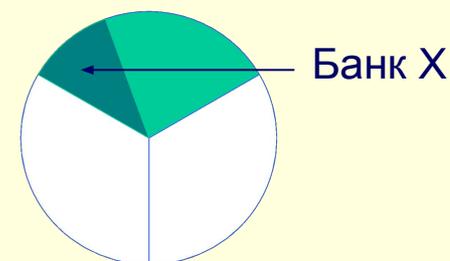
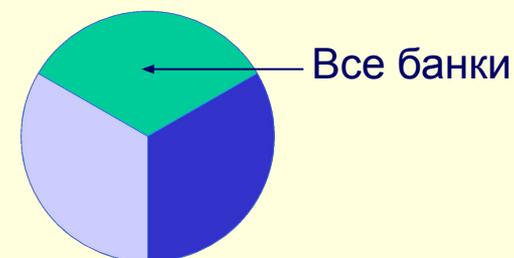
- Общая стоимость: 93 миллиона GBP / 4 553 миллиона рублей
- Средние затраты на рассмотрение одного дела: < 600 GBP / 29 400 рублей
- бесплатно для потребителей
- организации платят годовые взносы (20% стоимости)
- организации платят за рассмотрение конкретного дела (80% стоимости)



# 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 омбудсмeна 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



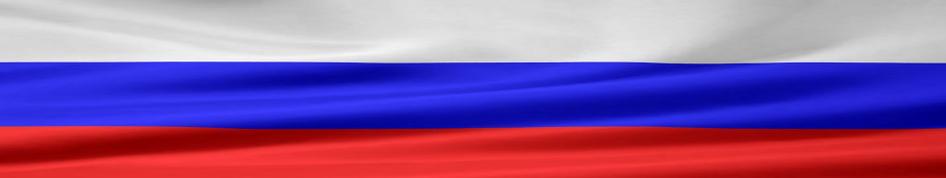
# Интернет сайт

[www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)

# Ежегодный обзор

[www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar10/index.html](http://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



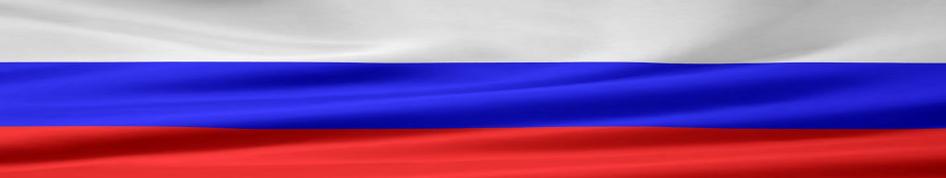
# Если возникают новые спорные вопросы

- 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](http://www.fin-net.eu)**

**В мировой сети (INFO) ...**

**[www.networkfso.org/index.html](http://www.networkfso.org/index.html)**



# Евросоюз (EU)



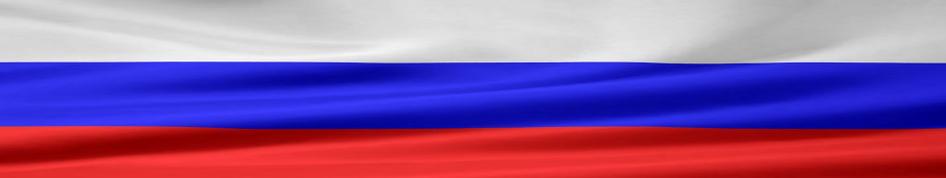
# Стандарты ЕС

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



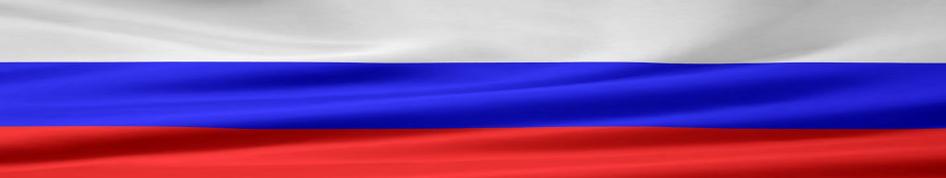
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31998H0257:EN:NOT>



# 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

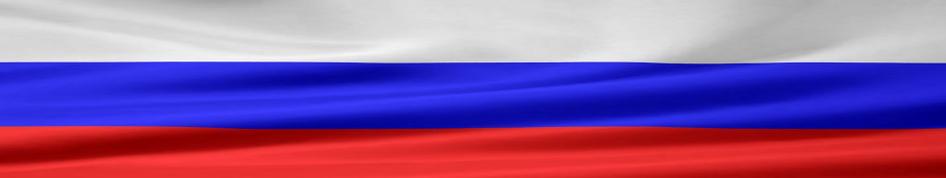
Каждая из сторон должна иметь возможность:

- 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

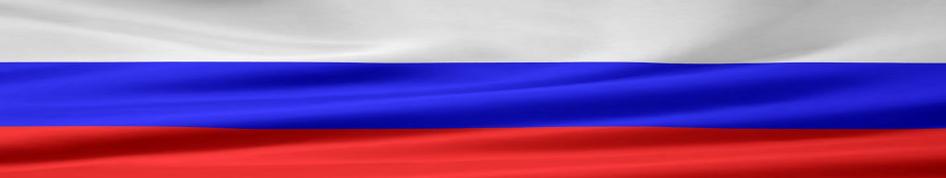
- Франция
- Германия
- Япония
- Соединенные Штаты Америки



# **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**