

ДОКЛАД

к Евразийскому антикоррупционному форуму
«Право против коррупции: миссия и новые тренды»

Институт финансового уполномоченного, как механизм противодействия коррупции в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг

Коррупция сегодня рассматривается как одно из наиболее серьезных препятствий для полноценного политического и экономического развития во многих странах мира.

В последние годы значительно возросло число исследований и публикаций по формам и методам борьбы с этим явлением. По проблеме проводятся международные конференции и форумы, разрабатываются регламенты, принимаются законы.

На институциональном уровне для борьбы с проявлениями коррупции создаются различные международные организации, среди которых наиболее авторитетной и влиятельной является, конечно же, Конференция государств-участников Конвенции ООН против коррупции.

Сегодня в восьмой раз проводится Евразийский антикоррупционный форум, являющийся одной из основных научных площадок для обсуждения вопросов противодействия коррупции.

В России реализуется целенаправленная государственная политика противодействия коррупции, созданы межведомственные рабочие группы по вопросам противодействия коррупции, образованы комиссии по урегулированию конфликтов интересов в различных органах государственной власти и местного самоуправления, проводится антикоррупционная экспертиза нормативных правовых актов. Все это позволяет системно подойти к решению поставленных задач и добиться видимых результатов.

В нашей стране функционируют органы государственной власти, для которых борьба с коррупцией является одной из основных задач. В то же время

существуют государственные и общественные институты, функционал которых напрямую не связан с противодействием указанному явлению, но их существование является эффективным механизмом предупреждения коррупционных проявлений.

Именно таким органом должен стать, по нашему мнению, институт финансового уполномоченного, введенный Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Этот правовой акт вступил в силу 3 сентября прошлого года и предусматривает последовательный переход к обязательному досудебному рассмотрению споров, возникающих между финансовыми организациями и потребителями финансовых услуг, каковое рассмотрение будет осуществляться специальными должностными лицами, именуемыми финансовыми уполномоченными.

В Законе заложен ряд механизмов, которые, будут способствовать пресечению коррупции в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.

Во-первых, законом прямо закрепляется независимость финансовых уполномоченных при осуществлении ими своих полномочий от федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, Центрального банка Российской Федерации и иных организаций, должностных лиц.

Главный финансовый уполномоченный назначается на должность Советом директоров Банка России по представлению Председателя Банка России, согласованному с Президентом Российской Федерации, сроком на пять лет. В качестве дополнительной – помимо независимости от органов власти всех уровней - гарантии справедливости, объективности и беспристрастности рассмотрения споров к уполномоченному предъявляется требование о наличии у него безупречной деловой репутации.

Кроме главного финансового уполномоченного предусматривается также назначение финансовых уполномоченных по отдельным сферам финансовых услуг.

Во-вторых, наряду с назначением финансовых уполномоченных закон предусматривает создание ряда «структур», в совокупности образующих Службу финансового уполномоченного, в том числе, Совета Службы финансового уполномоченного, а также экспертного совета Службы финансового уполномоченного.

Совет Службы финансового уполномоченного наделен компетенцией по принятию ключевых решений по организации деятельности этого нового института. Закрепленный в Законе порядок формирования данного Совета прекрасно иллюстрирует нацеленность законодателя на обеспечение баланса интересов участников рассматриваемых споров.

Так, в Совет входят 5 представителей Банка России, 3 представителя Правительства Российской Федерации, 5 представителей саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка и ассоциаций (союзов) кредитных организаций, 1 представитель экспертного совета Службы, а также главный финансовый уполномоченный. Таким образом, в Совете Службы финансового уполномоченного присутствуют, как представители государства, в первую очередь, осуществляющие защиту интересов потребителей финансовых услуг, так и представители финансового рынка, отстаивающие интересы профессионального сообщества.

В-третьих, законодатель к основным принципам противодействия коррупции относит сотрудничество государства с институтами гражданского общества, международными организациями, и физическими лицами. То есть предполагается, что борьба с коррупцией должна осуществляться не только в направлении совершенствования (изменения) нормативно-правовой базы и аппарата публичной власти, но и в русле расширения пределов участия в управлении и контроле со стороны гражданского общества и профессионального сообщества.

В рамках реализации этого направления деятельности предусмотрено создание коллегиального консультативного и совещательного органа – экспертного совета Службы финансового уполномоченного. Его целью

является выработка рекомендаций, по вопросам деятельности финансового уполномоченного и защиты прав потребителей финансовых услуг.

Согласно принятому закону к функциям экспертного совета относится, помимо прочего, выработка рекомендаций по рассмотрению обращений граждан и организаций, по разъяснению вопросов, возникающих при рассмотрении споров, рассмотрение проектов правовых актов, касающихся деятельности финансового уполномоченного и выработка рекомендаций по их доработке.

Реализация экспертным советом методологического функционала должна сыграть важную роль в деле унификации подходов к досудебному рассмотрению споров.

Включение в состав экспертного совета представителей научного сообщества и общественных организаций, осуществляющих защиту прав потребителей, позволит обеспечить непосредственное влияние общественных институтов на создание и совершенствование системы досудебного урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями.

Четвертое: во многих странах в качестве одного из способов предотвращения коррупции рассматривается минимизация личного общения служащих организаций, осуществляющих публично-правовые функции, с гражданами при совершении в отношении них юридически значимых действий. С этой целью все чаще различные государственные и муниципальные услуги предоставляются гражданам в электронной форме.

Российская Федерация также движется в направлении развития механизмов электронного взаимодействия. Так, в одном из «майских указов» Президент Российской Федерации дал поручение обеспечить достижение следующего показателя: доля граждан, получающих государственные и

муниципальные услуги в электронной форме, к 2018 году должна была составить не менее 70 %.¹

Надо отметить, что цифровые технологии сегодня используют не только финансовые организации и органы государственной власти, но и организации, осуществляющие защиту прав потребителей.

Служба финансового уполномоченного также планирует максимально широко внедрять цифровые технологии и развивать электронные каналы взаимодействия с контрагентами, как при разрешении споров, так и в деле информирования потребителей. Уже сегодня на официальном сайте финансового уполномоченного размещена важная информация, направленная на повышение финансовой грамотности потребителей финансовых услуг.

В настоящее время реализуется функционал, который позволит потребителям подать обращения путем заполнения простой формы на официальном сайте финансового уполномоченного. В дальнейшем при подаче обращения финансовому уполномоченному появится возможность использования гражданами функционала единого портала государственных и муниципальных услуг.

На наш взгляд, электронное взаимодействие с использованием типовой электронной формы на сайте существенно упростит порядок подачи обращений, что призвано защитить интересы потребителей, не обладающих специальными познаниями, от возможных манипуляций со стороны лиц, предлагающих «услуги» «решить вопрос по обращению к финансовому уполномоченному».

Необходимо отметить, что в случае несоответствия поданного обращения требованиям, установленным Законом, потребителю службой финансового уполномоченного на безвозмездной основе должна быть оказана помощь в его надлежащем оформлении. Такая процедура призвана значительно упростить взаимодействие граждан с финансовыми уполномоченными и позволить даже

¹ Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

тем, кто не имеет юридических и иных специальных знаний, защитить нарушенные права без обращения к помощи посредников.

Далек от того, чтобы считать, что таким образом мы можем решить все проблемы в данной сфере. Если верить антропологической школе исследования явления коррупции, то ее основания не ограничиваются исключительно институциональными аспектами, а укоренены, в том числе, и в социальных связях и практиках – обычаях, повседневных нормах поведения, неформальных взаимоотношениях и так далее. Но разрешая хотя бы институциональные вопросы, делая более прозрачными и защищенными процедуры принятия решений и их опротестования (при необходимости), мы будем, несомненно, способствовать сокращению масштабов негативных явлений.