

"Комсомольская правда", 21.09.2010

**Павел Медведев, финансовый омбудсмен:
«Если вас обидел банк, то я смогу наказать его
на 300 тысяч рублей»**

В России появился общественный защитник прав вкладчиков и заемщиков

Евгений БЕЛЯКОВ — 21.09.2010

С 1 октября в нашей стране начнет работать финансовый омбудсмен. Другими словами, тот человек, который будет разрешать конфликты между гражданами и банками, не доводя их до суда. Примечательно, что с инициативой создать такой институт выступили сами банкиры. А финансовым омбудсменом они решили назначить депутата Госдумы Павла Медведева. «Комсомолка» решила выяснить у него, как, собственно, он будет защищать финансовые права россиян.

МЫ НАЧАЛИ ЧИТАТЬ ДОГОВОРЫ, НО НЕ ДО КОНЦА

- Павел Алексеевич, а не поздно ли появляется у нас финансовый защитник? Вроде давно уже нет громких скандалов с обманутыми вкладчиками...

- Позволю уточнить: финансовый омбудсмен будет защищать не столько права, сколько финансовые интересы граждан. В эпоху громких скандалов с обманутыми вкладчиками институт омбудсмана был бы бесполезен: тогда и суды ничем не могли помочь. Банковской системе потребовалось 20 лет, чтобы развить надзор, построить систему страхования вкладов, начать регулировать условия кредитования, чтобы появилась возможность «тонкой доводки», которую можно поручить финансовому омбудсмену.

- В чем она будет заключаться?

- Сразу после начала кризиса было много заявлений от граждан, потерявших работу или заработок, имеющих ипотечный кредит и не способных его обслуживать. Эти граждане просят реструктурировать их долг. Есть и такие, кто не дочитал кредитный договор до конца и удивлен, что за просрочку платежей полагается штраф. Таких не очень много. Но главная проблема в том, что большинство наших граждан финансово неграмотны.

- Это повсеместная беда...

- К счастью, зона ее распространения сужается. Уже несколько лет как нет жалоб на понимание кредитного договора. Заемщики теперь отдают себе отчет в том, сколько они должны платить, если обслуживают кредит. Отчасти это объясняется тем, что в закон приняли поправки с требованием сообщать в договоре полную стоимость кредита (или эффективную ставку). Это ставка, которая включает в себя все платежи заемщика (комиссии и т. д.). Но некоторые действительно не знают, сколько придется платить, если не платишь вовремя.

- Вот этим-то и пользуются недобросовестные банкиры - ведь всегда можно найти лазейку, как содрать с клиента три шкуры!

- Боюсь, что недобросовестным банкиром предлагается называть того, который

требует, чтобы неаккуратный заемщик хоть что-то платил за свою неаккуратность. Должник Иванов, как правило, вызывает сочувствие, а банкир представляется злым. Но банк полон теми средствами, которые ему доверили Петров и Сидоров в виде депозитов. А ведь я взялся защищать и их интересы. Все лазейки спрятаны в кредитном договоре. Его нужно прочитать полностью. И если в договоре непонятно хотя бы одно слово, подписывать документ нельзя. Проконсультируйтесь со знающим человеком.

- Вы и раньше защищали права граждан. Что изменится с вашим назначением?

- У меня появятся новые помощники. И в некоторых случаях я буду принимать обязательные для банков решения. Сейчас я могу лишь просить финансовую организацию или советовать заявителю обратиться в суд, когда считаю, что нарушен закон.

- А какой смысл банкирам ставить себя в такие условия?

- Доверие - это фундамент, на котором держится банковское дело. Интерес банкира в случае возникновения противоречий с клиентом не в том, чтобы загонять его в угол, например отбирать квартиру, а в том, чтобы разрешить конфликт мирным способом. Отобранная в счет долга квартира - это гиря на благополучии банка. Ее придется продать, но как ее продашь, если отбираются в счет долга квартиры обычно во время кризиса, когда все их стараются сбыть и никто - приобрести?! С клиентом всегда лучше и даже выгоднее договориться. Теперь появился еще один дополнительный переговорщик - омбудсмен.

«КО МНЕ ОЛИГАРХИ НЕ ПРИХОДЯТ»

- А как вы теперь будете заставлять банк вас слушаться?

- Заставлять не придется. Банки, присоединившиеся к структуре омбудсмена, сами взяли на себя такое обязательство. Правда, выполнять его они будут лишь при определенных условиях. Например, если вам кажется, что вас обидел банк, то вы можете обратиться ко мне. Но «стоимость» моего решения не должна превысить 300 тысяч рублей. Последнее ограничение, впрочем, не очень существенно: олигархи ко мне на прием не приходили, а у обычного гражданина типичная проблема значительно более «мелкая». Даже в случае ипотеки просьбы или разногласия возникают по поводу не всего кредита, а лишь очередных платежей. Это обычно десятки, а не сотни тысяч рублей.



Павел Медведев

- А может быть такое, что вы откажете клиенту?

- К сожалению, да. Я и сейчас иногда вынужден отказывать. Был случай, когда гражданин просил помочь с реструктуризацией кредита. Я было взялся помогать. А оказалось, банк уже раньше (без моих просьб) пошел навстречу клиенту, но тот не выполнил новых, более мягких, условий выплаты долга. Пришлось отказать. Иногда (очень редко!) заявитель просит очевидно невозможного. Например, полностью простить ему долг вместе со всеми процентами и не желает обсуждать компромиссные предложения. Приходится и в таком случае отказывать.

КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

- *Зарплату вы где будете получать?*

- Лично я буду работать на общественных началах. Как депутат Госдумы, я имею право получать вознаграждение лишь за научную и преподавательскую деятельность. Но труд других сотрудников аппарата омбудсмена будет оплачиваться из взносов, входящих в систему банков. Так же, как это делается в системе страхования вкладов.

- *Но экспертов настораживает, что деятельность аппарата «примирителя» финансируется банками, а не государством... Конфликта интересов здесь не будет?*

- Мы всегда должны помнить, что банкиры сами придумали приключение на свою голову под названием «омбудсмен». Если бы их целью было связать омбудсмена по рукам и ногам, то зачем было создавать этот институт? Я бы не отказался, сделаться государственным (а не «договорным») омбудсменом. Я уверен, что в свое время такой институт в России появится. Помню, когда только создавали систему страхования вкладов, то многие банкиры были против нее. Рассуждали так: какая мне разница, что будет с деньгами вкладчиков, когда я обанкрочусь?! Но как только такую систему ввели 6 лет назад, число вкладов в банках резко выросло. Граждане поняли, что теперь их деньги в безопасности, а банки - что у них появилось больше средств для развития. То же самое и с финансовыми омбудсменами. Раз уж мне на роду написано «рассуживать» граждан и финансистов, то грех не повысить эффективность этой деятельности, используя дополнительные возможности, предоставленные банками.

- *А какие банки уже присоединились к системе?*

- В «отцах-основателях» значатся Райффайзенбанк, ОТП-банк, Джи и Мани банк, НБ «Траст», Юниаструмбанк, банк «Хоум кредит».

- *А почему в списке нет крупных госбанков? Они не поддерживают эту инициативу?*

- Я должен вести себя крайне деликатно. Расширится круг доверяющих мне банков или нет, зависит от качества моей работы.

НА ЧТО ЖАЛУЕМСЯ?

Несмотря на изменения в законодательстве, многие банки продолжают лукавить, а граждане - жаловаться на их действия. По данным Роспотребнадзора, чаще всего граждане критикуют кредитные организации за скрытые комиссии и эффективные процентные ставки по кредитам. Кроме того, граждане жалуются на высокие ставки по кредитам, а также просят о реструктуризации своего долга в связи со сложностью его погашения из-за кризиса.

Однако страдают не только заемщики, но и вкладчики. Федеральная антимонопольная служба сейчас борется с теми банками, которые отказываются пополнять депозиты своих клиентов или берут за это комиссию (до 10% от суммы). Во время кризиса многие банки рекламировали высокие ставки по долгосрочным пополняемым депозитам (например, до 20% годовых на 5 лет), а теперь отказываются выполнять свои обязательства по договорам.

РЕЗЮМЕ

К своим обязанностям пока единственный в России финансовый омбудсмен Павел Медведев приступит с 1 октября. Место и время работы пока не определены. По его словам, до этого времени можно обращаться в его приемную в Госдуме. Адрес: 103265, Москва, ул. Охотный ряд, д. 1, депутату П. А. Медведеву.

СОВЕТЫ «КП»

Как выбрать правильный банк?

Позвоните в территориальное отделение ЦБ и выясните, имеет ли та организация, которой вы хотите доверить свои деньги, лицензию ЦБ и является ли участницей системы страхования вкладов. Если да, то можете смело класть в нее до 700 тысяч рублей. Даже если банк обанкротится, то в течение двух недель вы получите все свои деньги от Агентства по страхованию вкладов.

Сравните несколько банков по эффективной процентной ставке. Это актуально как для кредитов, так и для депозитов.

Посмотрите другие условия договора. Если вы человек аккуратный, то штрафы и пени вас могут не волновать. Но на всякий случай лучше заключить такой договор, где штрафы за просрочку будут минимальными. Ведь никто не застрахован от болезней или несчастных случаев.

Если вас что-то не устраивает в договоре, идите в другой банк. Обычно банки не меняют условия договора ради одного из клиентов.