

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛЬНОЙ НЕСТАБИЛЬНОСТИ

Устойчивое социально-экономическое развитие любого государства напрямую зависит от эффективности функционирования кредитно-денежной системы и от уровня доступности финансовых услуг? поэтому обеспечение доступности финансовых услуг, организация их качественного обслуживания для всех категорий населения и субъектов предпринимательства является приоритетной задачей во внутренней политике как для российского государства, так и для стран зарубежья. Особенно остро эти вопросы встают в условиях глобальной экономической нестабильности, главной особенностью которой является нестабильность финансовая. Такая ситуация в одночасье может свести к минимуму, а то и полностью разрушить все достигнутые в течение многих лет положительные результаты экономики.

Действительно, экономический фактор в современном мире доминирует во многих сферах общественных отношений, в том числе на рынке потребительских услуг. Защита прав потребителей, особенно в финансовой сфере, сегодня во всем мире является одной из важнейших проблем. Эти процессы в условиях глобальной нестабильности характерны и для Российской Федерации.

Статистика Банка России показывает, что из года в год растут долги домашних хозяйств перед банками по кредитам и выпущенным долговым ценным бумагам. На 1 декабря 2018 года они составляли 15,9 трлн руб. Львиная доля этой суммы — денежные средства, полученные в виде кредитов. Только в период с января по ноябрь 2018 года банками были выданы кредиты гражданам на сумму 33,47 млн руб. Этот показатель по сравнению с аналогичным периодом 2017 года вырос на 18 %. В результате объем

кредитования вырос на 48 % и составил 7,67 трлн руб¹. Таким образом, в условиях экономической нестабильности в стране наблюдается высокий уровень закредитованности граждан практически в отсутствие роста их реальных доходов.

Наличие нерешенных проблем в сфере оказания финансовых услуг потребителям стало причиной определения Банком России, исходя из основных направлений развития финансового рынка Российской Федерации, специальной Стратегии, которая призвана способствовать развитию доступности финансовых услуг в Российской Федерации². Цель данной программы — повышение уровня доступности и качества оказываемых финансовых услуг прежде всего потребителям, которые находятся за пределами городских центров, в отдаленных или труднодоступных местностях, а также категориям лиц, которые обладают ограниченными возможностями получения финансовых услуг в банковской сфере. К последним относятся лица с низким уровнем дохода, а также инвалиды, люди пожилого возраста и другие маломобильные группы населения.

В соответствии с Федеральным законом от 4 июня 2018 года «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» потребитель финансовых услуг представляет собой физическое лицо, которое выступает в качестве стороны договора либо лица, в пользу которого заключен договор, или же является лицом, получающим финансовую услугу в целях, которая не связана с осуществлением предпринимательской деятельности³.

Обзор судебной практики и ситуации на рынке позволяет говорить о том, что существует ряд проблем в предоставлении потребителям финансовых услуг кредитными организациями. К их числу можно отнести

¹ Показатели долга нефинансового сектора и домашних хозяйств по кредитам и выпущенным долговым ценным бумагам // Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации. URL: https://www.cbr.ru/statistics/nfs_hd/metodol.pdf (дата обращения: 20.03.2019).

² Стратегия повышения финансовой доступности в Российской Федерации на период 2018–2020 годов: одобрено Советом директоров Банка России 26.03.2018 г. // Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации. URL: https://www.cbr.ru/Content/Document/File/44104/str_30032018.pdf (дата обращения: 20.03.2019).

³ Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг: Федеральный закон от 04.06.2018 г. № 123-ФЗ // СЗ РФ. 2018. № 24. Ст. 3390.

непредоставление полной информации о предлагаемом банковском продукте. Речь прежде всего идет о заключении кредитных и депозитных договоров. Очень часто потребители сталкиваются с тем, что кредитные организации отказываются предоставлять договор для ознакомления до его заключения. Таким образом, у потребителя отсутствует необходимое время для изучения договора — основного правового документа, регламентирующего взаимные права и обязанности клиента и банка⁴.

Все без исключения регулирующие органы (Центральный банк РФ, Агентство по страхованию вкладов, Роспотребнадзор) и экспертные организации в сфере защиты прав потребителей настаивают на том, что договоры должны быть внимательно изучены перед подписанием. В то же время практика показывает, что банки не очень-то хотят отдавать их для детального изучения и требуют немедленного подписания после получения. Такая ситуация подтверждается и результатами проведенного в 2017 году исследования рынка финансовых услуг в России Международной конфедерацией обществ потребителей. В ходе исследования было выявлено, что ни один из банков, входящих в топ-25, не предоставляет для изучения и ознакомления договоры с индивидуальными условиями до заключения⁵. К тому же нередки случаи, когда вместо договора банковского вклада неосведомленному в юридических нюансах клиенту предлагается договор на доверительное управление денежными средствами, который не попадает под страховой случай, установленный федеральным законом⁶.

Другая немаловажная проблема заключается в том, что в ряде случаев в банковские договоры вносятся условия, которые заведомо невыгодны для потребителей, или же клиентам навязываются дополнительные услуги. К

⁴ Demidov M., Andreev V., Antonova E., Skuratova I., Yakhina O. Violations of the Rights of Consumers in the Market for Savings and Financial Services in the Russian Federation // Proc. 32nd Int. Business Information Management Association Conference (IBIMA) 15–16 November 2018. Vision 2020: Sustainable Economic Development and Application of Innovation Management from Regional expansion to Global Growth. Seville, Spain, 2018. С. 7674–7680.

⁵ Ежеквартальный рейтинг банков по объёму депозитов // РИА Рейтинг. URL: http://riarating.ru/trend/banks_deposit_rating (дата обращения: 22.03.2019).

⁶ О страховании вкладов в банках Российской Федерации: Федеральный закон от 23.12.2003 № 177-ФЗ (ред. от 28.11.2018 г.) // СЗ РФ. 2003. № 52 (ч. 1). Ст. 5029.

невыгодным для потребителя условиям можно отнести право кредитной организации в одностороннем порядке изменять такие условия, как процентная ставка, тарифы, автоматическая пролонгация договора и т. д.

Например, условие об изменении тарифов должно быть прямо указано в договоре, однако в подавляющем большинстве случаев банки настаивают на том, чтобы информация предоставлялась только на официальном сайте кредитующей организации. Зачастую иное уведомление не предусматривается. Справедливо возникает вопрос о том, насколько часто потребитель должен проверять официальный сайт банка, чтобы быть в курсе актуальных изменений.

На основе проведенного анализа можно сформулировать некоторые рекомендации, соблюдение которых, на наш взгляд, позволит снизить риски для потребителей. Во-первых, клиентам следует предоставлять предварительную структурированную информацию, которая позволила бы им адекватно оценить не только процентный доход от депозита, но и сумму расходов, связанных с открытием счета в банке, и на этой основе принять обоснованное решение по вкладу. Очевидно, что такой документ должен не только содержать информацию, позволяющую сравнить затраты и доход по каждому из элементов предлагаемого продукта, но и быть кратким, понятным и легко читаемым.

Во-вторых, российское законодательство при получении кредита разрешает потребителю сообщать о своем согласии о заключении договора потребительского кредита (займа) на индивидуальных условиях в течение пяти дней⁷. Логичным было бы применить данное право и на договоры по оказанию сберегательных услуг. В связи с этим представляется важным с точки зрения обеспечения защиты прав потребителей дополнить указанный закон одним из следующих пунктов:

⁷ О потребительском кредите (займе): Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ (ред. от 27.12.2018) // СЗ РФ. 2013. № 51. Ст. 6673.

— обязать кредитующую организацию сообщать потребителю о его праве не подписывать индивидуальные условия договора в течение пяти дней с момента их получения;

— установить обязанность банка предоставить полный текст договора потребителю не менее, чем за пять дней до его подписания.

В-третьих, для обеспечения действенной защиты прав потребителей необходимо проводить целенаправленную последовательную работу по повышению уровня финансовой грамотности граждан. В ситуации глобальной нестабильности и непредсказуемости развития финансовых рынков еще более значимой становится необходимость обеспечения граждан достоверной информацией об оказываемых финансовых услугах и о защите их прав в качестве потребителей этих услуг.

Введенный в России Федеральным законом от 4 июня 2018 г. институт уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, который можно назвать российским аналогом финансового омбудсмана, давно уже применяемого в практике деятельности зарубежных европейских государств, будет вступать в силу поэтапно: с 1 июня 2019 года он начнет действовать для сегмента по ОСАГО, а с 28 ноября 2019 года — для остальных видов страхования. С 1 января 2020 года он будет применяться в отношении микрофинансовых организаций, а с 1 января 2021 года — в отношении кредитных потребительских кооперативов, ломбардов, банков и небанковских кредитных организаций, а также негосударственных пенсионных фондов. Цель этого закона — защитить права и законные интересы потребителей финансовых услуг через институт финансового омбудсмана. В связи с этим устанавливается порядок досудебного урегулирования уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями.

Насколько эффективным правозащитным механизмом в отношении потребителей финансовых услуг окажется институт финансового омбудсмана,

можно будет говорить только по конкретным результатам его деятельности в недалеком будущем. Однако результат анализа правового механизма его функционирования по защите прав потребителей финансовых услуг, прежде всего в банковской сфере, наводит на некоторые не столь оптимистические мысли.

Во-первых, согласно указанному закону, уполномоченный вправе рассматривать только имущественные споры, связанные с взысканием в пользу потребителей денежных средств в случаях, когда сумма их требований составляет не более 500 тысяч рублей. Это неактуально для банков — потребителей сберегательных финансовых услуг, поскольку в соответствии с действующим законодательством их вклады подлежат обязательному страхованию. При наступлении страхового случая государством (в лице Агентства по страхованию вкладов) потребителю сберегательной финансовой услуги выплачивается в полном объеме сумма его вклада в банке, но не более 1,4 миллиона рублей. Это более чем в два раза превышает оспариваемую сумму через институт уполномоченного.

Во-вторых, закон не разрешает потребителям финансовых услуг обращаться к уполномоченному за консультацией по вопросам, связанным с защитой их интересов на финансовом рынке. Вне его компетенции находится рассмотрение обращений граждан по спорным вопросам при заключении банковских договоров, реструктуризации задолженностей перед кредитными организациями — то есть все другие спорные моменты, не связанные с возвращением денежных средств. Данная ситуация, по нашему мнению, существенно умаляет значимость института финансового омбудсмана при выстраивании отношений между кредитно-финансовыми организациями и потребителями их услуг.

В-третьих, институт финансового уполномоченного в России на общественных началах с 2010 года уже функционирует при Ассоциации российских банков (АРБ). Он рассматривает весь комплекс спорных вопросов

между банками–членами АРБ и их клиентами, связанных с банковскими комиссиями, жалобами на действия коллекторов, исчезновением денежных средств с банковских карт, отказами в реструктуризации кредитов и другими случаями. Его отличие от статуса нынешнего государственного уполномоченного практически отличается только тем, что решения финансового уполномоченного носят рекомендательный характер, а не обязательный. В интересах повышения защиты прав потребителей банковских услуг, может быть, следовало бы рассмотреть возможность установления статуса официальных финансовых уполномоченных при ассоциациях российских банков и придать их решениям государственно-властный характер.

Таким образом, проведенный анализ показывает, что в условиях глобальной нестабильности вопросы обеспечения защиты прав потребителей финансовых услуг в банковской сфере имеют особенное значение, поскольку здесь многократно возрастают финансовые риски как для кредитных организаций, так и для потребителей их услуг. Поэтому государственным институтам и общественным объединениям потребителей по защите своих прав следует комплексно подходить к вопросам, касающимся работы действенного правозащитного механизма потребителей финансовых услуг.