



---

# **INFO Network: Эффективные подходы к фундаментальным принципам**

Сентябрь 2014 г.

---

Международная сеть офисов омбудсменов по финансовым услугам (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes — INFO Network) представляет собой всемирную ассоциацию омбудсменов по финансовым вопросам — независимых и объективных органов по рассмотрению во внесудебном порядке жалоб потребителей (а в некоторых случаях и мелкого бизнеса) на банки, страховые компании и/или прочих поставщиков финансовых услуг.

Омбудсмены представляют собой доступную, неформальную и оперативно действующую альтернативу судам. Помимо решения отдельных споров они также обычно дают ответы на запросы и составляют отчеты об уроках, извлеченных из споров, которыми они занимались, чтобы можно было внести соответствующие улучшения в будущем.

Более подробная информация представлена на сайте [www.networkfso.org](http://www.networkfso.org)

---

## 1 Введение

---

- 1.1 Это — первая часть руководства, состоящего из семи частей. В частях 2-7 описываются:
- шесть фундаментальных принципов, которых должны придерживаться участники INFO Network; и
  - эффективные подходы, которые помогают придерживаться этих фундаментальных принципов.

### Цель

- 1.2 Участники сети могут быть ограничены своими структурами и в своих ресурсах, которые часто находятся вне их контроля. Поэтому данное руководство не предусматривает установку обязательных стандартов для участников.
- 1.3 Однако сеть ожидает от своих участников, что они будут стремиться придерживаться фундаментальных принципов, предусмотренных настоящим руководством, в той степени, в которой они могут это контролировать, и сеть намерена помочь им в этом.
- 1.4 Настоящее руководство призвано оказывать содействие участникам сети, в том числе помогая им убедить тех, кто контролирует их структуры и ресурсы.

### Фундаментальные принципы

- 1.5 Изучив мировые стандарты, имеющие отношение к работе офисов омбудсменов, сеть согласовала следующие фундаментальные принципы:
- |  |             |
|--|-------------|
| ▪ независимость как залог объективности;       | см. стр. 3  |
| ▪ четкое описание сферы действий и полномочий; | см. стр. 7  |
| ▪ доступность;                                 | см. стр. 10 |
| ▪ эффективность;                               | см. стр. 12 |
| ▪ справедливость;                              | см. стр. 14 |
| ▪ прозрачность и подотчетность.                | см. стр. 16 |

### Эффективные подходы

- 1.6 Офисы омбудсменов по финансовым вопросам работают во многих различных странах и секторах. Им необходимо принимать во внимание соответствующие культурные, правовые и экономические аспекты.
- 1.7 Описанные в настоящем руководстве подходы к реализации фундаментальных принципов сработали в некоторых странах, но могут быть и другие способы реализации этих принципов.

### Терминология

- 1.8 В настоящем руководстве:
- "офис омбудсмена по финансовым вопросам" означает любой орган, который выполняет эту роль;
  - "омбудсмен" означает любое лицо, за которым остается последнее слово при решении споров;
  - "комиссия по принятию решений" означает любой коллегиальный орган, за которым остается последнее слово при решении споров;

- "председатель комиссии по принятию решений" означает председателя любой такой комиссии;
  - "лицо, принимающее решение" означает любого омбудсмана или любого председателя/члена комиссии по принятию решений;
  - "лицо, подающее жалобу" означает жалобщика, имеющего право подать жалобу в соответствии с правилами работы офиса омбудсмана по финансовым вопросам;
  - "клиент" означает клиента, удовлетворяющего правилам работы офиса омбудсмана по финансовым вопросам.
-

## 2 Независимость как залог объективности

---

### **Фундаментальный принцип,**

которого должны стремиться придерживаться участники в той степени, в которой это находится в рамках их контроля.

- 2.1 Офисы омбудсменов по финансовым вопросам представляют собой альтернативу судам. Они должны быть независимыми и объективными (и считаются таковыми); они выносят решения, рассматривая дела по существу, ничего не боясь и не делая никому поблажек или одолжений.
- 2.2 Офисы омбудсменов по финансовым вопросам должны быть официально учреждены, а их работа должна наглядно демонстрировать их независимость как от финансового сектора, так и от потребительских организаций.
- 2.3 Лица, принимающие решения, не должны быть подвержены какому-либо влиянию и не должны следовать указаниям, в том числе влиянию и указаниям со стороны:
  - сторон спора (и их представителей); а также
  - регуляторов и государственных органов.

### **Эффективные подходы,**

которые сработали в некоторых странах, хотя могут быть и другие решения.

#### **Законодательная база**

- 2.4 Независимость офиса омбудсмена по финансовым вопросам предусмотрена законом или уставом, одобренным ведомством, отстаивающим государственные интересы.
- 2.5 Стороны спора не вправе оказывать коммерческое или иное влияние на офис омбудсмена по финансовым вопросам, прямо или косвенно.
- 2.6 Офис омбудсмена по финансовым вопросам вправе публиковать отчеты о своей работе и о вопросах, которые лежат в основе жалоб.<sup>1</sup>

#### **Принятие решений по делам**

- 2.7 Решения по делам принимает омбудсмен или комиссия по принятию решений, в состав которой входит независимый председатель и равное число представителей отрасли и потребителей.
- 2.8 Ни омбудсмен, ни председатель комиссии по принятию решений в течение трех предыдущих лет не работал в финансовой структуре (или в отраслевой ассоциации финансового сектора), которая входит в сферу работы офиса омбудсмена.<sup>2</sup>
- 2.9 Только омбудсмен или комиссия по принятию решений:
  - решает, относится ли то или иное дело к его/ее юрисдикции;
  - выбирает процедуру вынесения решения по тому или иному делу; или
  - решает/рекомендует решение того или иного дела.

---

<sup>1</sup> В разделе 7, посвященном прозрачности и подотчетности, освещаются вопросы публикации и содержания таких ежегодных отчетов.

<sup>2</sup> В разделе 5, посвященном эффективности, освещается опыт, экспертные знания и подготовка.

2.10 Обязательное для выполнения решение или необязательная для выполнения рекомендация омбудсмана или комиссии по принятию решений отмене не подлежит; такая отмена может иметь место только по решению суда (или независимого третейского суда эквивалентного уровня).

2.11 Каждое лицо, принимающее решение, обязано предоставить информацию о любом конфликте интересов, возникающем в связи с тем или иным делом, и прекратить участие в принятии решения по делу, кроме случаев, когда обе стороны согласны на такое участие.

### **Назначение и срок действия полномочий**

2.12 Лицо, принимающее решение, назначается любым из перечисленных ниже органов, который пользуется доверием общественности в соответствующей стране:

- законодательным органом, правительством, финансовым регулятором или органом, в состав которого входят только участники, представляющие государственные интересы; или
- органом, имеющим сбалансированный состав, например:
  - по одной трети его членов являются представителями финансового регулятора, финансовой отрасли и потребительских структур; или
  - равное количество представителей финансовой отрасли и потребительских структур и независимый председатель; и
  - большинство участников являются независимыми.

2.13 Большинство в составе органа, назначающего лицо, которое будет принимать решения, не составляют:

- ни представители отрасли;
- ни представители потребителей.

2.14 Процесс назначения лиц, принимающих решения, является прозрачным и предусматривает публикацию публичных объявлений о данной вакансии.

2.15 Кто бы не назначал таких лиц, они назначаются на условиях, обеспечивающих их независимость от:

- финансовой отрасли и потребительских структур;
- финансовых регуляторов и правительства; и
- от тех, кто их назначил.

2.16 Лицо, принимающее решение, назначается (или повторно назначается) на срок, достаточный для того, чтобы обеспечить его независимость (обычно он составляет как минимум пять лет), и его можно уволить с этой должности только за некомпетентность, неправомерные действия или на других законных основаниях.

2.17 Любое решение по смещению лица, принимающего решения, находится в руках органа, который является независимым от финансовой отрасли и от потребительских структур.

2.18 Если лицо, принимающее решения, может быть назначено на эту должность повторно, процесс такого назначения не влияет на независимость лица, принимающего решения, и такому лицу сообщают об этом как минимум за год до окончания предыдущего срока действия его полномочий.

- 2.19 Оплата труда лица, принимающего решения, не может быть урезана или задержана, и на нее не влияют решения, принятые по конкретным делам.

### **Персонал и ресурсы**

- 2.20 В распоряжение офиса омбудсмана по финансовым вопросам предоставляется достаточно ресурсов для того, чтобы эффективно справляться с рабочей нагрузкой. Офис работает на неприбыльной основе.
- 2.21 Структура финансирования такова, что те, кто предоставляет финансовые средства (из государственного или из частного сектора), не могут оказывать влияние на работу офиса омбудсмана по финансовым вопросам.
- 2.22 Офис омбудсмана по финансовым вопросам самостоятельно выбирает и принимает на работу свой персонал

### **Управляющий орган**

- 2.23 Наличие в офисе омбудсмана по финансовым вопросам управляющего органа может быть целесообразным, однако не является обязательным. Такой управляющий орган может:
- назначать лиц, принимающих решения;
  - способствовать защите независимости лиц, принимающих решения;
  - способствовать обеспечению офиса омбудсмана по финансовым вопросам достаточными ресурсами для выполнения им своей работы;
  - осуществлять надзор за эффективностью и продуктивностью работы офиса омбудсмана по финансовым вопросам; и
  - предоставлять рекомендации по стратегическому направлению развития офиса омбудсмана по финансовым вопросам.
- 2.24 Управляющий орган не принимает участия в:
- принятии решений по конкретным делам и в
  - ежедневном руководстве работой офиса омбудсмана по финансовым вопросам.
- 2.25 Члены любого управляющего органа являются членами любого из перечисленных ниже органов, который пользуется доверием общественности в соответствующей стране:
- органа, назначенного законодательным органом, правительством, финансовым регулятором или органом, в состав которого входят только участники, представляющие государственные интересы; или
  - органа, имеющего сбалансированный состав, например:
    - по одной трети его членов являются представителями финансового регулятора, финансовой отрасли и потребительских структур; или
    - равное количество представителей финансовой отрасли и потребительских структур и независимый председатель; и
    - большинство участников являются независимыми.
- 2.26 Большинство в составе управляющего органа не составляют:
- ни представители отрасли;
  - ни представители потребителей.
- 2.27 Процесс назначения членов любого управляющего органа является прозрачным и предусматривает публикацию публичных объявлений о данных вакансиях.

- 2.28 Кто бы ни назначал членов управляющего органа, они назначаются на следующих условиях:
- они обязаны действовать в государственных интересах; и
  - должна быть обеспечена их независимость от тех, кто их назначил.
- 2.29 Каждый член любого управляющего органа обязан предоставить информацию о любом конфликте интересов и прекратить участие в обсуждении или принятии решения.
-

## 3 Четкое описание сферы действий и полномочий

---

### **Фундаментальный принцип,**

которого должны стремиться придерживаться участники в той степени, в которой это находится в рамках их контроля.

3.1 Офис омбудсмана по финансовым вопросам должен опубликовать подробную информацию:

- о сфере своей юрисдикции;
- о порядке рассмотрения дел и ответов на запросы;
- о своих полномочиях;
- о статусе своих решений;
- о любом влиянии на законные права лиц, подающих жалобы, касающиеся использования услуг офиса омбудсмана; и
- о том, какая информация остается (или не остается) конфиденциальной.

### **Эффективные подходы,**

которые сработали в некоторых странах, хотя могут быть и другие решения.

#### **Основы**

3.2 Офис омбудсмана по финансовым вопросам публикует подробную информацию:

- о своем почтовом адресе, номере телефона, адресе электронной почты и адресе веб-сайта;
- об основании своих полномочий;
- о лицах, принимающих решения, о способе их назначения и сроке действия их полномочий;
- о своем членстве в какой-либо национальной или международной сети организаций.

#### **Юрисдикция**

3.3 Офис омбудсмана по финансовым вопросам публикует подробную информацию о сфере своей юрисдикции, в том числе:

- о финансовых компаниях, входящих в эту сферу;
- о типах услуг, входящих в эту сферу;
- о том, входят ли в эту сферу услуги, предоставляемые на международном уровне;
- о том, обязательно ли лицом, подающим жалобу, должен быть клиент;
- о том, любая ли компания может подать жалобу, а если может, то компания какого рода;
- о любых обязательных сроках подачи спора на рассмотрение офиса омбудсмана;
- о любых минимальных или максимальных суммах споров, которые могут рассматриваться офисом омбудсмана; и
- о любых основаниях возможного отказа офиса в рассмотрении спора, находящегося в его юрисдикции.

#### **Процедуры**

3.4 Офис омбудсмана по финансовым вопросам публикует подробную информацию о порядке ответов на запросы и рассмотрения дел, в том числе:



- о том, должно ли лицо, подающее жалобу, сначала обратиться с жалобой непосредственно в финансовую компанию;
- о существующих требованиях к рассмотрению жалоб финансовыми компаниями;
- о прочих действиях, которые должно осуществить лицо, подающее жалобу, прежде чем передавать жалобу на рассмотрение в офис омбудсмена по финансовым вопросам;
- о том, отвечает ли офис омбудсмена на запросы;
- о том, использует ли офис омбудсмена переговоры/примирительную процедуру/медиацию;
- о том, проводит ли офис омбудсмена активное расследование дел;
- о языках, на которых могут быть представлены и могут рассматриваться споры; и
- о том, приводит ли подача спора на рассмотрение офисом омбудсмена к продлению срока подачи спора на рассмотрение в судебном порядке.

### **Полномочия**

3.5 Офис омбудсмена по финансовым вопросам публикует подробную информацию о своих полномочиях, в том числе:

- о праве требовать информацию или документы от любой из сторон;
- о том, на каких основах принимаются решения по спорам, например, на основе справедливости, равенства;
- о максимальной сумме компенсации, которую он может рекомендовать/присудить;
- о том, ограничивается ли размер компенсации размером финансовых убытков;
- о том, начисляются ли проценты на сумму компенсации до даты ее выплаты;
- о том, может ли быть присуждено возмещение расходов (и если да, то какова вероятность этого);
- о том, могут ли потребоваться какие-либо другие действия со стороны финансовой компании, чтобы урегулировать претензии лица, подающего жалобу; и
- о том, могут ли от финансовой компании потребовать изменения ее процедур.

### **Статус решений**

3.6 Офис омбудсмена по финансовым вопросам публикует подробную информацию о статусе своих решений, в том числе:

- о том, публикуются ли они;
- о том, являются ли они обязательными для выполнения финансовой компанией;
- если они являются обязательными для выполнения, каким образом они обеспечиваются правовой санкцией;
- если они не являются обязательными для выполнения, в каком проценте случаев они выполняются финансовыми компаниями;
- если они не являются обязательными для выполнения и не выполняются, приводит ли это к каким-либо последствиям (например, огласке);
- о том, являются ли они обязательными для выполнения лицом, подавшим жалобу; и
- о том, существует ли возможность пересмотра решения или подачи апелляции на решение в суды.

### **Конфиденциальность**

3.7 Офис омбудсмена по финансовым вопросам публикует подробную информацию о том:

- сохраняется ли конфиденциальность личностей сторон;
- сохраняется ли конфиденциальность прочей информации о споре; и
- может ли сторона использовать информацию о следствии/решении в последующих разбирательствах в суде или арбитражном суде.

## **Публикация**

3.8 Эта подробная информация представлена в открытом доступе:

- на веб-сайте офиса омбудсмана по финансовым вопросам; и
  - любым другим способом, который является уместным в соответствующей стране.
-

## 4 Доступность

---

### **Фундаментальный принцип,**

которого должны стремиться придерживаться участники в той степени, в которой это находится в рамках их контроля.

- 4.1 Финансовые компании должны быть обязаны сообщать своим клиентам о существовании офиса омбудсмана по финансовым вопросам.
- 4.2 Офис омбудсмана по финансовым вопросам обязан:
- предоставлять исчерпывающую информацию на своем веб-сайте и другими уместными способами;
  - быть готовым и доступным для приема жалоб (без каких-либо ценовых барьеров);
  - осуществлять четкие коммуникации; и
  - предоставлять соответствующую помощь лицам, подающим жалобы и относящимся к уязвимым группам населения.

### **Эффективные подходы,**

которые сработали в некоторых странах, хотя могут быть и другие решения.

#### **Финансовые компании**

- 4.3 Финансовые компании обязаны сообщать своим клиентам в письменной форме о существовании офиса омбудсмана по финансовым вопросам:
- на веб-сайте финансовой компании (если он у нее есть);
  - в точке продаж;
  - в тексте контрактов;
  - в случае подачи клиентом жалобы; и
  - в своем окончательном письменном ответе на жалобу.
- 4.4 Окончательный письменный ответ финансовой компании на жалобу включает в себя подробную информацию:
- о том, как связаться с офисом омбудсмана по финансовым вопросам; и
  - о любых применимых ограничениях по времени.

#### **Веб-сайт офиса омбудсмана по финансовым вопросам**

- 4.5 Офис омбудсмана по финансовым вопросам имеет свой веб-сайт, на котором, как минимум, представлена информация:
- о сфере его юрисдикции;
  - о порядке рассмотрения дел и ответов на запросы;
  - о его полномочиях;
  - о статусе его решений;
  - о том, какая информация останется конфиденциальной, а какая может быть опубликована;
  - его последний годовой отчет;
  - информация о текущих консультациях и
  - о результатах предыдущих консультаций.

#### **Прочие источники информации**

4.6 Офис омбудсмана по финансовым вопросам обеспечивает доступность информации лицам, которые могут подать жалобы, и у которых нет доступа в Интернет. В зависимости от национальных особенностей, это может предусматривать предоставление информации офисом омбудсмана через:

- консультативные организации потребителей;
- местные консультационные центры потребителей;
- публичные библиотеки;
- местные органы власти;
- прочие места, где привыкли получать информацию потребители;
- избранных представителей; и
- СМИ.

### **Коммуникации**

4.7 Офис омбудсмана по финансовым вопросам доступен и готов принимать жалобы от лиц, которые их подают:

- через Интернет;
- по почте; и
- по телефону.

4.8 В любой стране, где того требует преобладающая культура, офис омбудсмана по финансовым вопросам доступен и готов принять у себя подающих жалобы лиц, которым необходима личная встреча.

4.9 Лица, подающие жалобы, могут обращаться непосредственно к омбудсмену по финансовым вопросам, минуя прочих лиц/организации, за исключением случаев, когда имеются требования об обязательной подаче жалобы сначала в финансовую компанию.

4.10 Офис омбудсмана по финансовым вопросам:

- обеспечивает осуществление всех коммуникаций (включая письма и его решения/рекомендации) на четком, понятном и свободном от жаргона языке; и
- предоставляет необходимую помощь потребителям, относящимся к особо уязвимым группам лиц в силу инвалидности, возраста, языка, неграмотности или по другим причинам.

### **Бесплатные услуги для лиц, подающих жалобы**

4.11 Офис омбудсмана по финансовым вопросам предоставляет услуги лицам, подающим жалобы, бесплатно.

[Если (в силу национальных особенностей) это невозможно, любая плата, взимаемая с лиц, подающих жалобы, должна быть умеренной и не должна превышать 5 % от средней заработной платы за неделю в соответствующей стране.]

### **Доступ к суду**

4.12 Лицо, подающее жалобу, вправе выбирать, подать жалобу на рассмотрение офиса омбудсмана по финансовым вопросам или вместо этого передать дело в суд. Никакие договора, заключенные до возникновения спора, не требуют от лица, подающего жалобу, обращаться именно в офис омбудсмана, а не в суд.

## 5 Эффективность

---

### **Фундаментальный принцип,**

которого должны стремиться придерживаться участники в той степени, в которой это находится в рамках их контроля.

#### 5.1 Должно существовать:

- четкое определение того, что является жалобой; и
- четкие обязательства финансовой компании рассматривать жалобы оперативно и справедливо.

#### 5.2 Офисы омбудсмена по финансовым вопросам должны:

- иметь гибкую и неформальную процедуру работы (при которой стороны не нуждаются в профессиональных адвокатах);
- иметь опытных лиц, принимающих решения; и
- располагать достаточными ресурсами.

### **Эффективные подходы,**

которые сработали в некоторых странах, хотя могут быть и другие решения.

#### **Обязанности финансовых компаний**

#### 5.3 Суть жалобы ясна и задокументирована. Например:

- может ли это быть устное/письменное выражение недовольства; или
- это должно быть формальной жалобой в письменной форме?

#### 5.4 Финансовые компании, находящиеся в юрисдикции офиса омбудсмена по финансовым вопросам, обязаны:

- иметь доступный, эффективный и справедливый порядок рассмотрения жалоб, который должен быть опубликован;
- предоставлять письменные ответы на жалобы, содержащие обоснование принятого решения, в установленный срок;
- сообщать лицам, подавшим жалобы, что если они не удовлетворены полученным ответом, они могут обратиться в офис омбудсмена;
- иметь одного сотрудника, ответственного за все аспекты рассмотрения жалоб;
- оперативно отвечать на коммуникации, полученные из офиса омбудсмена;
- предоставлять информацию и документацию, запрошенные офисом омбудсмена; и
- без промедления выполнять решения, принятые офисом омбудсмена.

#### **Неформальная и гибкая процедура**

#### 5.5 Офис омбудсмена по финансовым вопросам использует неформальную и гибкую процедуру, благодаря которому ни одной из сторон не нужен ни юрист, ни адвокат (хотя сторонам не запрещается при желании пользоваться услугами юриста или адвоката).

#### 5.6 Офис омбудсмена по финансовым вопросам:

- отвечает на запросы для того, чтобы по возможности решать проблемы до того, как они перерастут в полномасштабные споры;
- играет активную роль в принятии решений о том, какие доказательства необходимы, и запрашивает их;

- получает экспертные заключения, когда это необходимо;
- использует процесс неформального посредничества (медиации) для достижения мирового соглашения, когда это возможно и целесообразно; и
- принимает официальное решение в случаях, когда спор не удалось урегулировать путем достижения мирового соглашения.

### **Информация, рекомендации и подготовка**

- 5.7 Офис омбудсмена по финансовым вопросам способствует устранению проблем, на которые получены жалобы, на раннем этапе посредством:
- публикации подробной информации о своем подходе к решению распространенных споров;
  - предоставления рекомендаций потребителям и финансовым компаниям; и
  - помощи в подготовке специалистов отделов по рассмотрению жалоб консультационных центров потребителей и финансовых компаний.

### **Знания и умения**

- 5.8 Сотрудники офиса омбудсмена по финансовым вопросам, принимающие решения:
- имеют необходимые знания и навыки разрешения споров;
  - имеют общее понимание законодательства;
  - обладают знанием соответствующих финансовых услуг; и
  - прошли соответствующую подготовку.

### **Ресурсы омбудсмена по финансовым вопросам**

- 5.9 Офис омбудсмена по финансовым вопросам:
- укомплектован соответствующим персоналом;
  - имеет достаточное финансирование;
  - является эффективным; и
  - является рентабельным,
- что позволяет эффективно и оперативно расследовать и разрешать споры.
-

## 6 Справедливость

---

### **Фундаментальный принцип,**

которого должны стремиться придерживаться участники в той степени, в которой это находится в рамках их контроля.

6.1 Офис омбудсмана по финансовым вопросам обязан:

- оперативно работать;
- проявлять объективность;
- действовать справедливо; и
- сообщить сторонам в письменной форме о своем решении и его причинах.

### **Эффективные подходы,**

которые сработали в некоторых странах, хотя могут быть и другие решения.

### **Споры, которые не принимаются на рассмотрение**

6.2 Если дело находится вне юрисдикции офиса омбудсмана по финансовым вопросам, или если оно является неподходящим для рассмотрения офисом омбудсмана по финансовым вопросам по какой-либо другой причине, офис омбудсмана немедленно сообщает лицу, подавшему жалобу, о соответствующем решении и его причинах.

### **На начальном этапе**

6.3 Если решение офиса омбудсмана по финансовым вопросам не является обязательным для выполнения финансовой компаний, даже если оно будет принято лицом, подавшим жалобу, офис омбудсмана на самом начальном этапе сообщит лицу, подавшему жалобу, о том, что:

- решение офиса омбудсмана не будет обязательным для выполнения финансовой компанией;
- лицо, подавшее жалобу, может прекратить процесс ее рассмотрения в любой момент; и
- если это применимо, лицо, подавшее жалобу, может обратиться вместо этого в суд (с учетом временных ограничений).

6.4 Если решение офиса омбудсмана по финансовым вопросам является обязательным для выполнения лицом, подавшим жалобу, даже если оно будет отклонено этим лицом, офис омбудсмана на самом начальном этапе сообщит лицу, подавшему жалобу, о том, что:

- решение офиса омбудсмана является обязательным для выполнения лицом, подавшим жалобу;
- лицо, подавшее жалобу, может прекратить процесс ее рассмотрения в любой момент до принятия решения; и
- если это применимо, жалоба может быть вместо этого передана на рассмотрение в суд (с учетом временных ограничений);

и заручится четким согласием лица, подавшего жалобу, на продолжение ее рассмотрения.

## Надлежащая правовая процедура

- 6.5 Офис омбудсмана по финансовым вопросам должен позаботиться о том, чтобы лицо, подавшее жалобу, и финансовая компания:
- могли предоставить свою информацию и выдвинуть свои аргументы;
  - могли предоставить свои комментарии по поводу информации и аргументов другой стороны;
  - ознакомились с копией любых экспертных заключений/мнений, полученных офисом омбудсмана;
  - могли предоставить свои комментарии по поводу любых экспертных заключений/мнений, полученных офисом омбудсмана;
  - получили информацию о том, что им нет необходимости приглашать юриста или адвоката;
  - получили информацию о том, что они вправе обратиться за независимой консультацией к третьей стороне, а также что их может представлять / им может помогать третья сторона; и
  - были уведомлены о результатах рассмотрения в письменной форме с объяснением причин принятого решения.

### Оперативное и объективное рассмотрение

- 6.6 Офис омбудсмана по финансовым вопросам:
- оперативно реализует все этапы своей процедуры предоставления ответов на запросы и разрешения споров; и
  - принимает объективные решения.

### Принятие мирового соглашения или решения

- 6.7 Прежде чем предложить лицу, подавшему жалобу, принять мировое соглашение или решение, офис омбудсмана по финансовым вопросам сообщает лицу, подавшему жалобу:
- о правовых последствиях (при их наличии) принятия мирового соглашения или решения;
  - если это применимо, о том, что принятое решение является менее благоприятным для лица, подавшего жалобу, чем возможное решение суда;
- и предоставляет лицу, подавшему жалобу, достаточно времени на обдумывания своего решения.
-



## 7 Прозрачность и подотчетность

---

### **Фундаментальный принцип,**

которого должны стремиться придерживаться участники в той степени, в которой это находится в рамках их контроля.

7.1 Офисы омбудсмена по финансовым вопросам должны:

- надлежащим образом соблюдать государственные интересы в перспективном планировании и ежедневной деятельности;
- проводить публичные консультации по поводу их сферы действий, процедур, бизнес-планов и бюджетов; и
- как минимум раз в год публиковать отчет с объяснением выполненной ими работы.

### **Эффективные подходы,**

которые сработали в некоторых странах, хотя могут быть и другие решения.

#### **Консультация**

7.2 Офис омбудсмена по финансовым вопросам проводит публичные консультации по вопросам:

- его первоначальной сферы действия и процедур;
- любых значительных изменений его сферы действия и/или процедур; и
- его бизнес-планов и бюджетов.

#### **Отчет**

7.3 Как минимум один раз в год офис омбудсмена по финансовым вопросам публикует отчет, в котором содержится информация о:

- выполняемых им обязанностях; и
- способе выполнения им своих обязанностей.

7.4 В таком отчете должна содержаться подробная информация о количестве и типах споров:

- которые были получены;
- которые находились за пределами юрисдикции офиса омбудсмена;
- рассматривать которые офис омбудсмена отказался (даже несмотря на то, что они были в его юрисдикции);
- рассмотрение которых было прекращено;
- которые были разрешены офисом омбудсмена;
- которые были разрешены в пользу лица, подавшего жалобу; и
- которые были разрешены в пользу финансовой компании.

7.5 Этот отчет также должен включать в себя:

- информацию о том, сколько времени в среднем потребовалось для разрешения споров;
- информацию о коэффициенте выполнения принятых решений (если эта информация известна);
- репрезентативные примеры из практики;
- информацию о выявленных системных или значительных проблемах в финансовой системе;
- информацию об организации управления офисом омбудсмена;

- информацию о том, как он обеспечивает независимость своих лиц, принимающих решения;
- информацию о мерах, принимаемых офисом омбудсмана для контроля качества; и
- информацию о сотрудничестве с другими офисами омбудсменов на национальном и (если это применимо) на международном уровне.

7.6 В этом отчете должно быть четко указано, предоставляет ли офис омбудсмана по финансовым вопросам непосредственно какому-либо финансовому регулятору информацию о выявленных системных или значительных проблемах:

- в финансовой системе; и/или
- в отдельных финансовых компаниях.

7.7 Этот отчет размещается в открытом доступе:

- на веб-сайте офиса омбудсмана по финансовым вопросам;
- в печатных материалах; и
- любым другим способом, который является уместным в соответствующей стране.

### **Финансы**

7.8 Офис омбудсмана по финансовым вопросам:

- публикует свои годовые финансовые отчеты; и
- имеет соответствующие внутренние механизмы контроля для демонстрации своей честности в финансовых вопросах.

### **Качество предоставляемых услуг**

7.9 Офис омбудсмана по финансовым вопросам имеет надежный механизм:

- анализа качества предоставляемых им услуг; и
- рассмотрения жалоб, касающихся качества услуг.