

Ну что, омбудсмен, давай поработай?

Автор: Administrator
23.10.2012 11:06 -

Мы еще слово «омбудсмен» не научились правильно выговаривать и писать. Вот даже и ваш покорный слуга, когда его пишет, все на результат поглядывает - не подчеркивает ли Word красным?

А ведь эти люди вошли в нашу жизнь широкой, как сказал бы поэт Маяковский, поступью. Вот Борис Титов - стал бизнес-омбудсменом. И глянь, какие перемены. Если раньше я звонил ему на мобильный телефон и мы трепались о чем хотели, то теперь трубку берет помощник и просит общаться с пресс-секретарем. Есть омбудсмен при Генпрокуроре. Есть, наконец, финансовый омбудсмен. Закона про финансового омбудсмена еще нет (обещают осенью принять), а сам он есть! И давно - кто не знает Павла Медведева? Он долго-долго исполнял эту роль. Люди писали ему письма, потому что он добрый и отзывчивый человек, а люди это чувствуют. И он, кстати, немало сделал для банковской отрасли: когда видел перекосы - поднимал шум, боролся, ввязывался в драку. Теперь он в ЦБ. Нормальная история для нынешней России (да и ЦБ старается перетянуть на себя лучшие кадры). Нет Павла Медведева, зато закон о финансовых омбудсменах будет.

А что же все-таки сухой остаток от деятельности этих часто хороших и эффективных людей? Как клиент себя чувствует? Не побоюсь показаться резким, если скажу, что чувствует он себя, как солдат в окопе. Вот пуля просвистела - ай-ай-ай. Сегодня не меня она задела, но друг мой рухнул как подкошенный на снег. В Питере банк выдавал кредиты несовершеннолетним, а потом требовал возврата денег. Коллизия Матвея Урина все еще стучит в наших сердцах. Точно нет месяца, когда ЦБ не отзывал бы лицензию. И ведь все по делу отзывает. Вот взять Межпромбанк. Пусть он с вкладчиками не работал, а «юрики» - что, не люди? Чего стоит коллизия, когда проверяющие ЦБ сидели в кабинете замглавы банка до полуночи, потом поняли, что руководитель не придет, бросились на почту и каким-то чудом отправили акт о проверке таким образом, чтобы на конверте стояло еще сегодняшнее число? А другой банк, сотрудники которого записали на видео все действия контролеров и послали в ЦБ, хотя контролеры вели себя прилично - просто банкиры силу и наглость продемонстрировать хотели? А банк Артема Тарасова? И тэ-дэ и тэ-пэ.

Но хватит сетовать, рассмотрим лучше совсем свежую коллизия. Банки не хотят исполнять свои обещания перед вкладчиками, взятые в пору кризиса. Вводят новые тарифы на обслуживание (это чтобы договора не пересматривать, а фактически все-таки их не выполнять). Федеральная антимонопольная служба это дело

Ну что, омбудсмен, давай поработай?

Автор: Administrator
23.10.2012 11:06 -

отслеживает и вообще всячески бдит, находясь на стороне потребителя. Претензии ведомство предъявило уже пяти кредитным учреждениям.

Тут бы, конечно, порадоваться. Некому за россиянина заступиться. А вот ФАС заступилась. Но давайте подумаем. ФАС - она же и торговцев яблоками отслеживает, и тех, кто на автозаправках, и вообще за все-все-все в ответе. ФАС может не вникнуть в суть такого тонкого бизнеса, как банковский. Рубануть, что называется, сплеча. Разумеется, хотелось бы, чтобы прежде ФАС в дело вмешался финансовый омбудсмен. А он почему-то не вмешался.

Коллизия в самом деле непростая. Мы хорошо помним, что в кризис банковская система страны разваливалась. Государство поддерживало немногих, а вот о среднем и низшем банковском звене позаботиться было некому. Лозунг «помоги себе сам» тоже не срабатывал: не стоит забывать, что за год до мирового кризиса российские кредитные учреждения испытали так называемый кризис ликвидности. Он подзабылся («Так новый грех тот, давний, заслонил»), но у кого память крепкая, тот помнит, что дело-то серьезное было. Оправиться не успели, помощи нет - и что делать?

Выручили деньги населения. Привлечь их можно было только под высокий процент, поскольку люди на тот момент банкам не очень-то доверяли. Конечно, людям не объясняли, что стоит за высокими процентами. Им их просто предложили. Но все-таки все вышло по-честному. Люди положили деньги на означенных условиях, и их капиталы принялись расти в обещанном темпе.

Ну а теперь кризис как бы кончился. И появился соблазн снизить проценты. А дальше включилось то, что один сотрудник ЦБ сказал про психологию банкиров: «жадные и неуступчивые, как дети». С другой стороны, выполнять свои обязательства в самом деле сложно, ситуация в банковском секторе не блестящая.

С другой стороны, есть такой фактор, как ЦБ. Ему не нравятся высокие ставки по депозитам. Это позиция у него такая. Конечно, ЦБ не требует снижать ставки по действующим договорам. И вообще, ЦБ в 2011 году потерял право рекомендовать банкам уровень ставки по депозитам. Хотя безымянные банкиры утверждают в СМИ: рекомендует. Это все-таки давление на банки. Банки не хотят, чтобы ЦБ думал о них плохо. Я далек от мысли, что банки манипулируют с условиями привлечения вкладов потому, что испытывают на себе прессинг ЦБ. Но на уровне «подкорки», может, и так.

Ну что, омбудсмен, давай поработай?

Автор: Administrator
23.10.2012 11:06 -

Итак, мы имеем некий треугольник, в котором есть банки, есть ФАС, есть потребитель. И этот треугольник явно тупиковый. Ну хотя бы просто потому, что банки легко отобьют претензии ФАС, поскольку лучше, чем это универсальное ведомство, разбираются в теме. А ФАС в свою очередь может пойти на принцип и жестко придавить банки там, где требуется корректировка их политики.

Казалось бы, в таких ситуациях лучше всего сесть за стол с представителями ЦБ, ФАС и, возможно, других заинтересованных структур и договориться. Иным способом, чисто бизнесовым, тут не вырулишь. Кто мог бы организовать такую встречу? Ну конечно, финансовый омбудсмен! Ау, где ты, как до тебя дозвониться? Или уже переключил телефон на помощника?

Проблема в том, что в России любой, кто приближен к власти, тут же обрастает атрибутами власти. И отказывается пользоваться теми рычагами, которые власть дает, для решения проблем. В моем понимании финансовый омбудсмен - как профсоюзный лидер из западных фильмов: жесткий, яркий, кричащий. Тербящий правительство. Доступный. Может, сделаем его таким? Пока закон еще пишется, есть время и возможность вносить в него нужные поправки. Беда в том, что в России потребительские общества слабоваты, часто работают под заказ и в любом случае не могут вступать с депутатами в контакт ради корректировки курса. Но эта проблема преодолима, была бы воля. Вот, скажем, мы тут, на сайте. Оставляем комментарии, острым, ругаемся - «движуха» налицо. Давайте составим такие поправки да и передадим нужным депутатам, а?