

ГРНТИ 10.87.17

УДК 34.05

DOI: 10.54649/2077-9860-2025-3-44-51

Ю.В. Галинская¹**¹PhD (Чехия), к.ю.н., профессор Высшей школы права «Эділет»****Каспийского общественного университета,****ORCID [0000-0002-6203-7787](https://orcid.org/0000-0002-6203-7787), E-mail: Galinska.cl@gmail.com**

ФИНАНСОВЫЙ АРБИТР И БАНКОВСКИЙ ОМБУДСМАН: СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ МОДЕЛЕЙ ВНЕСУДЕБНОГО РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В ЧЕХИИ И КАЗАХСТАНЕ

Аннотация

Статья посвящена исследованию института финансового арбитра как механизма внесудебного разрешения споров между потребителями и финансовыми организациями. На примере Чешской Республики рассмотрены правовые основы деятельности финансового арбитра, регулируемые Законом «О финансовом арбитраже», а также их связь с европейскими директивами об альтернативном урегулировании потребительских споров. Финансовый арбитр в Чехии является государственным органом, назначаемым правительством, и рассматривает широкий круг споров, включая кредиты, страхование, инвестиции и пенсионные продукты, в порядке административного производства. Особое внимание уделено практике рассмотрения споров по потребительским кредитам, в том числе вопросам досрочного погашения и проверки кредитоспособности заемщика. Проведен сравнительный анализ с институтом банковского омбудсмена в Казахстане, отмечены различия в правовом статусе и подотчетности. Сделан вывод о большей прозрачности и независимости института финансового арбитра в странах ЕС по сравнению с казахстанской моделью омбудсмена.

Ключевые слова: финансовый арбитр, потребительские споры, банковский омбудсман, законодательство Чешской Республики, законодательство Республики Казахстан.

Введение

Возможность обращения в арбитраж предусмотрена законодательством различных стран. Однако правовое регулирование арбитража, как и его понятие и функции, может отличаться в зависимости от страны. Это может быть частный суд или арбитраж с отдельными государственными функциями. Например, в Республике Казахстан в соответствии с п.4 ст. 4 Закона РК «Об арбитраже» от 8 апреля 2016 года № 488-V, арбитраж не может быть образован государственными органами, государственными предприятиями, а также субъектами естественных монополий и субъектами, занимающими доминирующее положение на рынке товаров и услуг, юридическими лицами, пятьдесят и более процентов голосующих акций (долей участия в уставном капитале) которых прямо или косвенно принадлежат государству¹. В европейских странах, однако, наряду с частными арбитражами, существуют специализированные арбитражи, регулируемые

непосредственно государством. Примером могут служить так называемые офисы финансового арбитра.

Институт финансового арбитра появился в Европейском союзе (далее – ЕС) в 2001 году по инициативе Европейской комиссии. Целью его создания было решение споров, возникающих на финансовом рынке (так называемом FIN-NET) без обращения потребителя финансовых услуг в суд². Специфика рассмотрения споров такими арбитрами заключается в том, что одна из сторон спора всегда является физическим лицом, потребителем, другая сторона – предоставляет данные финансовые услуги. То есть целью финансового арбитра является упрощение процедуры решения споров для потребителей, возникших из их правоотношений с участниками финансового рынка. В данное время финансовые арбитры существуют во всех странах-членах ЕС, а также в таких странах, как Исландия, Норвегия и др.

¹ Закон Республики Казахстан от 8 апреля 2016 года № 488-V ЗРК «Об арбитраже». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1600000488> (дата обращения: 05.04.2025).

² Communication from the commission to the council and the European parliament. E-Commerce and financial services. Brussels, 07.02.2001. COM(2001) 66 final. URL: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0066:FIN:EN:PDF> (дата обращения: 05.04.2025).

В Казахстане финансовый арбитр не предусмотрен законодательством, однако законодательно урегулирована возможность подачи спора на рассмотрение банковскому омбудсману. Институт омбудсмана был введен статьёй 2 Закона Республики Казахстан от 10.02.2011 № 406-IV «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам ипотечного кредитования и защиты прав потребителей финансовых услуг и инвесторов»¹. В 2024 году Законом «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты по вопросам минимизации рисков при кредитовании, защите прав заемщиком, совершенствовании регулирования финансового рынка и исполнительного производства» полномочия банковского омбудсмана были расширены. В его компетенции в данный момент рассмотрение споров по всем кредитам граждан, в том числе потребительским, а решения являются обязательными для банков и коллекторских агентств. Нужно отметить, что согласно данным на официальном сайте банковского омбудсмана, только с начала 2025 года поступило 13594 обращения².

Тем не менее, подача заявления банковскому омбудсману в Казахстане существенно отличается от европейского обращения финансовому арбитру, о чем будет сказано в завершении данной статьи. Целью настоящей работы является анализ правового регулирования института финансового арбитра на примере Чешской Республики, выявление особенностей его функционирования и процедуры рассмотрения споров, а также проведение сравнительного анализа с казахстанским институтом банковского омбудсмана для определения возможных направлений совершенствования последнего.

Материалы и методы

Материалами для данного исследования послужили нормативные правовые акты Чешской Республики и Республики Казахстан, регулирующие деятельность финансового арбитра и банковского омбудсмана соответственно. Ключевыми источниками выступили Закон ЧР «О финансовом арбитраже» (zákon č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi), Закон ЧР «О потребительском кредите» (zákon č. 257/2016 Sb.,

¹ Закон Республики Казахстан от 10 февраля 2011 года № 406-IV «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам ипотечного кредитования и защиты прав потребителей финансовых услуг и инвесторов». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1100000406> (дата обращения: 07.04.2025).

² Досудебное урегулирование споров физических лиц с финансовыми организациями. URL: <https://bank-ombudsman.kz/> (дата обращения: 01.04.2025).

o spotřebitelském úvěru), Административный кодекс ЧР №500/2004 (Zákon č. 500/2004 Sb. správní řád), а также Закон Республики Казахстан «Об арбитраже» от 8 апреля 2016 года № 488-V и Закон Республики Казахстан от 10.02.2011 № 406-IV «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам ипотечного кредитования и защиты прав потребителей финансовых услуг и инвесторов».

Эмпирическую базу исследования составили аналитические материалы, включая «Ревизию закона о финансовом арбитраже», проведенную Министерством финансов ЧР в 2020 году, а также практика решений финансового арбитра, публикуемая на официальном сайте офиса финансового арбитра Чехии. Статистические данные об обращениях к банковскому омбудсману в Казахстане были получены с официального сайта банковского омбудсмана. Кроме того, использовались данные о ставке репо Чешского национального банка.

Методологическую основу работы составляет комплекс методов научного познания. Сравнительно-правовой метод применен для сопоставления правового статуса финансового арбитра в Чехии и банковского омбудсмана в Казахстане, а также для выявления различий в процедурах рассмотрения споров. Формально-юридический метод использован для анализа содержания норм Закона ЧР «О финансовом арбитраже» и Закона ЧР «О потребительском кредите», регулирующих порядок возбуждения производства, оценки доказательств и вынесения решений. Метод анализа и синтеза применялся при обработке материалов судебной практики и выявлении типичных категорий споров, рассматриваемых финансовым арбитром (например, споры о досрочном погашении кредитов и об оценке кредитоспособности заемщиков). Метод правового моделирования позволил сформулировать предложения по совершенствованию казахстанского законодательства на основе анализа положительного опыта Чешской Республики.

Результаты и обсуждение

1. Правовое регулирование института финансового арбитра в Чешской Республике

Хотелось бы рассмотреть правовое регулирование института финансового арбитра на примере Чешской Республики (далее – ЧР, Чехия), где возможность рассмотрения споров с помощью финансового арбитра появилась с 1 января 2003 года в рамках гармонизации права Чехии и Европейского Союза. В настоящее время помимо специального законодательства в данной области (которое будет рассмотрено

ниже) существует также довольно интересный отчет о деятельности офиса финансового арбитра, а именно «Ревизия закона о финансовом арбитраже», проведенная Министерством финансов ЧР в 2020 году¹. В данном отчете указывается, что «в рамках как европейского, так и отечественного (чешского – Ю.В.) законодательства о защите прав потребителей все большее внимания уделяется защите прав потребителей, и внесудебному разрешению потребительских споров, что является одним из основополагающих принципов современной концепции взаимоотношений между потребителем и предпринимателем»². Таким образом, основание законодательного установления института финансового арбитра в ЕС – помощь потребителям в рассмотрении споров потребителей с финансовыми организациями.

Правовое положение финансового арбитра в ЧР регулируется специальным Законом ЧР «О финансовом арбитраже» (zákon č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi, далее - ZoFA), который был принят 4 июня 2002 года и введен в действие с 1 января 2003 года³.

Финансовый арбитр, а также и заместитель арбитра, в соответствии с § 4 Закона ЧР «О финансовом арбитраже» назначаются правительством Чехии по предложению министра финансов сроком на 5 лет из числа лиц, отвечающих условиям, изложенным в указанном Законе (ZoFA). Срок полномочий начинается с даты назначения, если должность арбитра или его заместителя вакантна, в противном случае на следующий день после даты истечения срока полномочий действующего арбитра или его заместителя. Таким образом, в отличие от частного арбитра, финансовый арбитр в Чехии выдвигается на свой пост именно государством.

Как указывается в «Ревизии закона о финансовом арбитраже», проведенной Министерством финансов ЧР в 2020 году, «с самого начала финансовый арбитр задумывался как государственный орган для внесудебного разрешения споров потребителей на финансовом рынке, который разрешает споры в рамках административного судопроизводства. Финансовый арбитр и его заместитель назначаются правительством по предложению министра финансов сроком на 5 лет, арбитр и его заместитель

отвечают за выполнение своих функций непосредственно перед правительством. Затем финансовый арбитр представляет ежегодный отчет о своей деятельности правительству и Палате депутатов»⁴.

Интересно, что данный Закон ЧР «О финансовом арбитраже» устанавливает специфический порядок решения споров финансовым арбитром. В законе ЧР «О финансовом арбитраже» указывается, что Гражданский процессуальный кодекс ЧР № 99/1963 (Zákon č. 99/1963, občanský soudní řád) не применяется прямо для рассмотрения подобных споров⁵. Однако, в соответствии с § 24 закона ЧР о финансовом арбитраже разбирательство проводится в соответствии с Административным кодексом ЧР №500/2004 (Zákon č. 500/2004 Sb. správní řád)⁶, если иное не предусмотрено настоящим законом. То есть данные споры решаются в порядке административного производства.

Нужно отметить, что законодательство в данной области корректировалось с учетом принятия нескольких директив Европейского парламента. Прежде всего это так называемое «Всеобъемлющее положение о внесудебном урегулировании потребительских споров» (далее также именуемое “ADR”), которое было включено в чешское законодательство путем принятия директивы 2013/11/EU Европейского парламента и Совета от 21 мая 2013⁷. Данная директива устанавливала альтернативное разрешение споров в сфере потребления и внесла изменения в Регламент (ЕС) № 2006/2004 и директиву 2009/22/ЕС (директива об альтернативном разрешении споров с потребителями). Также изменения вносились Законом ЧР № 378/2015. Были внесены поправки в закон о защите прав потребителей (zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele), вступающие в силу с 28 декабря 2015 года. Закон устанавливает общие правила внесудебного урегулирования потребительских споров и основные требования к органам по урегулированию споров между потребителями.

⁴ Ревизия закона о финансовом арбитраже, проведенная Министерством финансов Чешской Республики в 2020 году. URL: https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Konzultace_2020-12-10_ZoFA-konzultacni-material.pdf (дата обращения: 01.04.2025).

⁵ Законом Чешской Республики «О финансовом арбитраже» (zákon č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi) от 4 июня 2002 года. URL: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-229> (дата обращения: 07.04.2025).

⁶ Административный кодекс Чешской Республики №500/2004 от 4 сентября 2004 года. (Zákon č. 500/2004 Sb. správní řád). URL: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-500>

⁷ Закон Чешской Республики «О потребительском кредите» от 5 августа 2016 года. (zákon č. 257/2016) (дата обращения: 07.04.2025).

⁸ Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013. URL: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:EN:PDF> (accessed: 08.04.2025).

¹ Официальный сайт финансового арбитра. URL: <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pusobnost-financniho-arbitra.html> (дата обращения: 01.04.2025).

² Ревизия закона о финансовом арбитраже, проведенная Министерством финансов Чешской Республики в 2020 году. URL: https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Konzultace_2020-12-10_ZoFA-konzultacni-material.pdf (дата обращения: 01.04.2025). – Пер. с чешского Галинская Ю.В.

³ Законом Чешской Республики «О финансовом арбитраже» (zákon č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi) от 4 июня 2002 года. URL: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-229> (дата обращения: 07.04.2025).

2. Компетенция финансового арбитра и процедура рассмотрения споров

Какие споры могут рассматриваться финансовым арбитром? Данный вопрос четко регулируется в § 1 Закона ЧР о финансовом арбитраже и дается довольно большой и исчерпывающий список лиц, предоставляющих финансовые услуги. В соответствии с данным параграфом финансовый арбитр компетентен разрешать спор, который иным образом подпадает под юрисдикцию чешских судов, если это спор между потребителем и:

(a) поставщиком платежных услуг при предоставлении и предоставлении платежных услуг;

(б) эмитентом электронных денег при выпуске и обратном обмене электронных денег;

(с) кредитором или посредником при предоставлении, предоставлении или посредничестве в предоставлении потребительского кредита или другого кредита, ссуды или аналогичной финансовой услуги;

(d) лицом, управляющим или администрирующим фонд коллективных инвестиций или предлагающим инвестиции в фонд коллективных инвестиций;

(е) страховщиком или страховым посредником при распределении услуг по страхованию жизни или при осуществлении прав и обязанностей по страхованию жизни;

(f) лицом, осуществляющим биржевую деятельность при осуществлении биржевой торговли;

(g) строительным сберегательным банком или посредником в предоставлении строительных сбережений;

(h) лицом, предоставляющим инвестиционные услуги при предоставлении инвестиционных услуг;

(i) лицом, имеющим учетную запись, отличную от платежной, при ведении этой учетной записи;

(j) получателем единовременного депозита при получении или возврате этого депозита;

(k) пенсионной компанией или посредником в предложении, обеспечении или посредничестве в дополнительном пенсионном страховании за счет государственного взноса;

(l) пенсионной компанией или посредником в предложении, обеспечении или посредничестве в осуществлении дополнительных пенсионных накоплений;

(m) лицом, предоставляющим или распространяющим общеевропейский персональный пенсионный продукт, при предоставлении или распространении общеевропейского персонального пенсионного продукта;

(n) лицом, предоставляющим услугу обмена валюты, которая до начала платежной операции предлагается плательщику через бан-

комат или в пункте продажи товаров или оказания услуг, при предоставлении такой услуги обмена валюты;

(o) поставщиком долгосрочного инвестиционного продукта при предоставлении этого продукта;

(р) лицом, предоставляющим услуги, связанные с криптоактивами, в рамках непосредственно применимого постановления Европейского союза, регулирующего рынки криптоактивов при предоставлении услуг, связанных с этими криптоактивами¹.

Наиболее ярким примером споров, рассматриваемых финансовым арбитром, могут быть споры по потребительским кредитам. При рассмотрении споров, связанных с потребительскими кредитами, применяется Закон «О финансовом арбитраже», но с учетом норм Закона ЧР «О потребительском кредите» (zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru)². Если спор касается потребительского кредита, финансовый арбитр имеет право вынести решение, так как это относится к его полномочиям. Судебное разбирательство перед финансовым арбитром проводится в соответствии с § 8 - 18 Закона ЧР «О потребительском кредите», в соответствии с которыми процедура должна быть начата по предложению заявителя (он же потребитель услуг). Финансовый арбитр должен проверить формальности приложений и их соответствие § 10 Закона ЧР «О потребительском кредите». Если заявитель подал бланки заявлений без дополнительных приложений, то в соответствии с § 10 (1) данного закона заявление должно содержать средства доказывания или указания на доказательства. Это означает, что арбитр имеет право потребовать от сторон представить все доказательства в обоснование своих требований.

Большое внимание при этом уделяется содержанию договора о потребительском кредите. В соответствии с Законом ЧР «О потребительском кредите», в случае потребительского кредита одной из обязанностей кредитодателя является информирование потребителя обо всех условиях кредита, включая размер процентной ставки. В § 106 (1) п. (I) Закона ЧР «О потребительском кредите» в кредитном договоре при предоставлении кредита потребителям указывается необходимая информация. К такой информации относится и процентная ставка по кредиту, однако если она не указана

¹ Законом Чешской Республики «О финансовом арбитраже» (zákon č. 229/2002 Sb. o finančním arbitroví) от 4 июня 2002 года. URL: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-229> (дата обращения: 07.04.2025).

² Закон Чешской Республики «О потребительском кредите» от 5 августа 2016 года. (zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru). URL: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2016-257> (дата обращения: 07.05.2025).

это не влечет признания договора недействительным. В соответствии с §110 п. (1) Закона ЧР «О потребительском кредите», если в договоре потребительского кредитования не указан размер процентной ставки, то процентной ставкой по кредиту является ставка репо, опубликованная Чешским национальным банком, действующая на день заключения договора потребительского кредитования, если только не была согласована более низкая процентная ставка по кредиту. В данное время ставка репо в Чехии составляет 3,5%¹. Другие условия оплаты, оговоренные в кредитном соглашении, не принимаются во внимание.

3. Анализ практики рассмотрения споров финансовым арбитром

На основании изученной практики, которая публикуется регулярно офисом финансового арбитра на официальном сайте², можно отметить, что довольно часто возникают споры, связанные с досрочным погашением потребительских кредитов, а также с ненадлежащей оценкой кредитоспособности заемщиков.

В некоторых случаях финансовый арбитр может признать договор недействительным. Чаще всего это связано с тем, что кредитор (организация предоставляющая кредит потребителю) не удостоверилась в его кредитоспособности, то есть нарушила процедуру, предусмотренную Законом ЧР «О потребительском кредите». Если договор потребительского кредита признан недействительным в связи с тем, что кредитор не провел профессиональную оценку кредитоспособности потребителя в соответствии с п. 1 § 87 Закона ЧР «О потребительском кредите», потребитель обязан вернуть предоставленную основную сумму потребительского кредита в срок, соизмеримый с его возможностями³. То есть риски убытков, возникающие в данной ситуации, ложатся на предпринимательский риск кредитора, так как они вызваны халатностью, проявленной им при рассмотрении заявки потребителя. Закон в данном случае становится на защиту прав потребителя.

Вопрос возникает, что делать если данный кредит предоставлен беспроцентно? При предоставлении беспроцентного кредита также необходима оценка кредитоспособности. В случае, когда кредит предоставляется беспроцентно и без дополнительных затрат (на-

пример, без дополнительных комиссий в дополнение к расходам, связанным с обеспечением кредита), кредитор по-прежнему обязан оценить кредитоспособность потребителя. Это обязательство распространяется на все потребительские кредиты в соответствии с пунктом 1 § 87 Закона ЧР «О потребительском кредите».

Можно рассмотреть пример спора о соблюдении обязательств кредитора в соответствии с Законом ЧР «О потребительском кредите», а именно о соответствии п.1 § 87. Заявительница ссылаясь, что банк недостаточно проверил ее финансовое состояние перед выдачей кредита, поэтому после его погашения она оказалась в сложной финансовой ситуации. Она просила признать договор кредитования недействительным исходя из указанного выше п. (1) § 87 Закона ЧР «О потребительском кредите». В соответствии с данным параграфом кредитор обязан оценить кредитоспособность потребителя перед заключением договора. Заявительница заявила, что ее обычный чистый ежемесячный доход составлял 30 000 чешских крон, а расходы – 6 000 чешских крон. Кредитор в свою очередь утверждал, что провел оценку кредитоспособности заявителя в соответствии с внутренними правилами. Он представил выписку со счета, в которой был указан доход в размере 30 000 чешских крон, что соответствует данным, указанным заявителем в его заявлении. Учитывая, что заявитель своевременно погасил свой долг, а поставщик услуг продемонстрировал, что он оценил кредитоспособность заявителя в соответствии со своими внутренними правилами и соответствующими правовыми и статистическими данными, ходатайство заявителя о расторжении кредитного договора должно быть отклонено.

Оценка кредитоспособности потребителя проводится в соответствии с п. (2) § 86 Закона ЧР «О потребительском кредите»: при оценке кредитоспособности потребителя поставщик услуг оценивает способность потребителя выполнить оговоренные в договоре обязательства, в частности, погасить согласованные платежи по потребительскому кредиту, на основе сравнения доходов и расходов и других данных о финансово-экономическом положении потребителя, например, данных о его активах и обязательствах, а также о способах погашения существующих долгов⁴ [10]. При этом должна учитываться стоимость активов в тех случаях, когда из кредитного соглашения очевидно, что потребительский кредит подлежит

¹ Данные Национального банка Чешской Республики по ставке репо. URL: <https://www.cnb.cz/cs/casto-kladene-dotazy/Jak-se-vyvi-jela-dvoutydeni-repo-sazba-CNB/> (дата обращения: 01.04.2025).

² Сборник решений финансового арбитра. URL: <https://finar-bitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html> (дата обращения: 01.04.2025)

³ Закон Чешской Республики «О потребительском кредите» от 5 августа 2016 года. (zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru). URL: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2016-257> (дата обращения: 07.05.2025).

⁴ Закон Чешской Республики «О потребительском кредите» от 5 августа 2016 года. (zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru). URL: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2016-257> (дата обращения: 07.05.2025).

частичному или полному погашению за счет выручки от продажи активов потребителя, а не регулярными платежами, или когда финансовое положение потребителя ухудшается, это может указывать на то, что он сможет погасить потребительский кредит независимо от своего дохода.

Финансовый арбитр в данном примере пришел к выводу, что кредитор выполнил свое обязательство по оценке кредитоспособности заявителя в соответствии с требованиями параграфа § 87 п. (1) Закона ЧР «О потребительском кредите». Необходимые шаги в соответствии с пунктом 2 § 86 были соблюдены. Заявитель должным образом погасил кредит, что свидетельствует о том, что кредит не был предоставлен без надлежащей оценки ее платежеспособности.

Другой распространенной категорией споров являются споры, связанные с досрочным погашением потребительских кредитов. Например, заявитель намерен предъявить претензию относительно комиссии за досрочное погашение потребительского жилищного кредита. Комиссия за досрочное погашение была согласована сторонами непосредственно в кредитном договоре или в тарифе, на который ссылается соглашение, таким образом, что она соответствует 10% от суммы основного долга. При этом правила досрочного погашения кредита сформулированы в разделе 117 Закона ЧР «О потребительском кредите». В соответствии с § 117 п. (3) пп. (d) кредитор не может требовать возмещения расходов на досрочное погашение в соответствии с пунктом (2) данного параграфа, если досрочное погашение потребительского жилищного кредита было произведено в течение 3 месяцев после того, как кредитор сообщил потребителю о новом уровне процентной ставки по кредиту в соответствии с пунктом (3) § 102. Если договор о кредитовании содержал положение, противоречащее законодательному регулированию, то они не имеют юридической силы.

В соответствии с пунктом (2) § 117 Закона ЧР «О потребительском кредите» в случае досрочного погашения потребительского кредита кредитор имеет право на компенсацию расходов, разумно понесенных в связи с досрочным погашением. В соответствии с § 117 п. (1) пп. (A) за расходы, понесенные кредиторами в связи с досрочным погашением в установленном порядке, выплачивается сумма, соответствующая положительной сумме необходимых административных расходов для досрочного погашения, и не может превышать 1000 чешских крон, и разницы в процентах. Таким образом, кредитор не может требовать фиксированной платы в размере 10%, поскольку это

не является целенаправленно понесенными расходами. Положения договора, противоречащие законодательному регулированию, не имеют юридической силы. Решение должно включать возврат необоснованно взысканной суммы, разницы между уплаченной компенсацией (например, 185 427 чешских крон) и максимальной установленной законом суммой компенсации (1000 крон). Из-за законодательного ограничения стоимости досрочного погашения комиссия в размере 10% является незаконной, и банк будет обязан вернуть сумму. Финансовый арбитр опирается на положения § 117A Закона ЧР «О потребительском кредите» и принимает решение в пользу потребителя.

4. Сравнительный анализ с институтом банковского омбудсмена в Казахстане

Подытоживая рассмотрение правового регулирования деятельности финансового арбитра в Чехии и сравнивая их с казахстанским банковским омбудсманом, можно сделать следующие выводы. Во-первых, деятельность финансового арбитра является довольно прозрачной. Можно ознакомиться как с законодательной базой, так и с практикой решений, вынесенных финансовым арбитром. Данная информация не относится к банковской тайне и публикуется в открытом доступе¹, что позволяет анализировать практику правоприменения и формировать единообразные подходы к разрешению споров. Во-вторых, финансовый арбитр в Чехии является государственным органом и представляет ежегодный отчет о своей деятельности правительству и Палате депутатов². Это обеспечивает высокий уровень подотчетности и публичности его деятельности. Для сравнения, казахстанский банковский омбудсман, в соответствии с п. 9 и 10 Внутренних правил, подотчетен Совету представителей банковского омбудсмена, в который входят по одному представителю от Агентства, Национального банка, ОЮЛ «Ассоциация финансистов Казахстана», всех крупных банков второго уровня, ипотечных организаций, общественного объединения, осуществляющего защиту прав потребителей финансовых услуг, ассоциации коллекторов. То есть складывается интересная ситуация, когда независимый омбудсман решает споры потребителей в том числе против банков, представителям которых омбудсман подотчетен. Это создает потенциальный конфликт интересов и ставит под сомнение объективность принимаемых решений.

¹ Сборник решений финансового арбитра. URL: <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html> (дата обращения: 01.04.2025).

² Ревизия закона о финансовом арбитраже, проведенная Министерством финансов Чешской Республики в 2020 году. URL: https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Konzultace_2020-12-10_ZoFA-konzultacni-material.pdf (дата обращения: 01.04.2025).

В-третьих, существование аналогичного института финансового арбитража в Казахстане недопустимо в соответствии с п.4 ст. 4 Закона РК «Об арбитраже» от 8 апреля 2016 года № 488-V, так как арбитраж не может быть образован государственными органами, государственными предприятиями и т.п. Однако, как показывает пример Чехии, финансовый арбитр не является арбитражем в классическом понимании – это государственный орган, действующий в рамках административного производства, а не частный арбитраж. Это принципиальное различие открывает возможность для законодательного закрепления аналогичного института в Казахстане без противоречия действующему Закону «Об арбитраже», поскольку он будет функционировать как специализированный государственный орган по досудебному урегулированию споров, а не как арбитраж.

Заключение

Проведенный анализ правового регулирования института финансового арбитра в Чешской Республике позволяет сделать вывод о высокой эффективности данной модели для защиты прав потребителей финансовых услуг. Ключевыми преимуществами чешской модели являются: государственный статус финансового арбитра, обеспечивающий его независимость и подотчетность; прозрачность деятельности, включая публикацию решений и ежегодных отчетов; четкая регламентация компетенции и процедуры рассмотрения споров в административном порядке; активное применение законодательства о защите прав потребителей, в частности, в части оценки кредитоспособности заемщиков и ограничения комиссий за досрочное погашение кредитов.

Анализ практики финансового арбитра демонстрирует, что наиболее эффективно защищаются права потребителей в спорах, связанных с нарушением процедуры оценки кредитоспособности и необоснованным взиманием комиссий за досрочное погашение. При этом финансовый арбитр последовательно применяет законодательные положения, признавая

недействительными условия договоров, противоречащие императивным нормам закона, и обязывая финансовые организации возвращать необоснованно полученные суммы.

Сравнение с казахстанским институтом банковского омбудсмана выявляет существенные различия. Во-первых, казахстанский омбудсман подотчетен совету, в который входят представители финансовых организаций, что создает потенциальный конфликт интересов. Во-вторых, деятельность омбудсмана менее прозрачна: практика решений не публикуется систематически, что затрудняет анализ и формирование единообразных подходов. В-третьих, существующее в Казахстане ограничение на создание арбитражей государственными органами не должно препятствовать внедрению института финансового арбитра по чешскому образцу, поскольку он функционирует как государственный орган административной юрисдикции, а не как третейский суд.

В этой связи представляется целесообразным рассмотреть вопрос о реформировании института банковского омбудсмана в Казахстане по образцу чешского финансового арбитра. В частности, можно рекомендовать: во-первых, придание омбудсману статуса государственного органа с подотчетностью парламенту или правительству; во-вторых, обеспечение прозрачности деятельности путем обязательной публикации решений (с соблюдением требований о защите персональных данных); в-третьих, расширение компетенции омбудсмана за счет включения споров с участием всех поставщиков финансовых услуг, указанных в чешском законодательстве; в-четвертых, законодательное закрепление процедуры рассмотрения споров по аналогии с административным производством, что обеспечит процессуальную определенность и эффективность защиты прав потребителей.

Таким образом, опыт Чешской Республики в части правового регулирования деятельности финансового арбитра может быть успешно адаптирован в Казахстане с учетом национальных особенностей правовой системы и положительных аспектов уже существующего института банковского омбудсмана.

Ю.В. Галинская¹

¹PhD (Чехия), заң ғылымдарының кандидаты, «Әділет»
Жоғары құқық мектебінің профессоры, Caspian University
ORCID [0000-0002-6203-7787](https://orcid.org/0000-0002-6203-7787), E-mail: Galinska.cl@gmail.com

ҚАРЖЫЛЫҚ АРБИТР ЖӘНЕ БАНК ОМБУДСМАНЫ: ЧЕХИЯ ЖӘНЕ ҚАЗАҚСТАНДАҒЫ СОТТАН ТЫС ДАУЛАРДЫ ШЕШУ МОДЕЛЬДЕРІНІҢ САЛЫСТЫРМАЛЫ ТАЛДАУ

Аңдатпа

Мақала тұтынушылар мен қаржы ұйымдары арасындағы дауларды соттан тыс реттеу тетігі ретінде қаржылық арбитр институтын зерттеуге арналған. Чехия мысалында «Қаржылық арбитр

туралы» заңмен реттелетін қаржылық арбитр қызметінің құқықтық негіздері және олардың тұтынушылық дауларды баламалы реттеу жөніндегі Еуропалық одақ директиваларымен өзара байланысы талданды.

Чехияда қаржылық арбитр Үкімет тағайындайтын мемлекеттік орган болып табылады және әкімшілік іс жүргізу тәртібімен тұтынушылық кредиттер, сақтандыру, инвестициялық қызметтер және зейнетақы өнімдері саласындағы дауларды қоса алғанда, кең ауқымды дауларды қарайды. Тұтынушылық кредиттерге қатысты дауларды қарау тәжірибесіне, атап айтқанда, мерзімінен бұрын өтеу және қарыз алушының төлем қабілеттілігін бағалау мәселелеріне ерекше назар аударылды.

Зерттеу барысында Қазақстан Республикасындағы банк омбудсманы институтымен салыстырмалы талдау жүргізіліп, олардың құқықтық мәртебесі мен есептілігі арасындағы айырмашылықтар айқындалады. Еуропалық одақ елдеріндегі қаржылық арбитр институты қазақстандық омбудсман моделіне қарағанда анағұрлым ашық және тәуелсіз екендігі туралы қорытынды жасалды.

Түйінді сөздер: қаржылық арбитр, тұтынушылық даулар, банк омбудсманы, Чехия Республикасының заңнамасы, Қазақстан Республикасының заңнамасы.

Yu.V. Galinskaya¹

¹PhD (Czech Republic), Candidate of Legal Sciences, Professor of the Higher School of Law "Adilet", Caspian University

ORCID [0000-0002-6203-7787](https://orcid.org/0000-0002-6203-7787), E-mail: Galinska.cl@gmail.com

FINANCIAL ARBITRATOR AND BANKING OMBUDSMAN: A COMPARATIVE ANALYSIS OF OUT-OF-COURT DISPUTE RESOLUTION MODELS IN THE CZECH REPUBLIC AND KAZAKHSTAN

Abstract

The article examines the institution of the financial arbitrator as a mechanism for out-of-court dispute resolution between consumers and financial institutions. Using the example of the Czech Republic, the legal foundations governing the activities of the Financial Arbitrator under the Act on the Financial Arbitrator are analysed, as well as their interrelation with European Union directives on alternative dispute resolution in consumer matters.

In the Czech Republic, the Financial Arbitrator is a public authority appointed by the Government and empowered to resolve a broad range of disputes, including those related to consumer credit, insurance, investment services, and pension products, within the framework of administrative proceedings. Particular attention is paid to the practice of adjudicating disputes concerning consumer loans, including issues of early repayment and the assessment of the borrower's creditworthiness.

A comparative analysis is conducted with the institution of the banking ombudsman in Kazakhstan, highlighting differences in legal status, institutional independence, and accountability. The study concludes that the financial arbitrator model in EU Member States demonstrates a higher degree of transparency and institutional independence compared to the Kazakhstani ombudsman model.

Keywords: financial arbitrator, consumer disputes, banking ombudsman, legislation of the Czech Republic, legislation of the Republic of Kazakhstan.