

Гражданам помогут в имущественных спорах с финансовыми организациями

Меньше чем через месяц, 3 декабря, финансовые организации смогут добровольно присоединиться к системе финансового уполномоченного. Напомним, что это связано с вступлением осенью текущего года в силу закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и началом формирования Службы финансового уполномоченного.

Имущественные споры граждан с финансовыми организациями в упрощенном досудебном порядке должен будет рассматривать финансовый уполномоченный. Речь о требованиях до 500 тыс. рублей в рамках одного спора. Не коснутся они только споров по ОСАГО – все они будут рассматриваться независимо от суммы.

«Цель закона о финансовом уполномоченном – не заменить новым механизмом судебную систему, а за счет комплексного воздействия на финансовый рынок снизить число споров, в том числе судебных, и повысить доверие граждан к финансовому рынку», – прокомментировал заместитель управляющего Отделением Киров Волго-Вятского ГУ Банка России Андрей Обухов.

Закон предусматривает поэтапное введение обязанности исполнять решения финансового уполномоченного для разных секторов финансового рынка. С 1 июня 2019 г. это должны начать делать страховые организации (в части ОСАГО, КАСКО и ДСАГО). С 28 ноября 2019 г. – другие страховые (кроме ОМС). Для микрофинансовых организаций переход запланирован на 1 января 2020 г. А 1 января 2021 г. список пополнят кредитные организации, кредитные потребительские кооперативы, ломбарды и негосударственные пенсионные фонды.

Все финансовые организации, присоединившиеся к системе, войдут в специальный реестр, который будет вести Банк России. Если сведения об организации в нем отсутствуют, ей запрещается работать с гражданами. Кроме того, вся информация о количестве исков и статистика рассмотрения дел будет доступна гражданам, что послужит стимулом финансовым организациям для самостоятельного урегулирования претензий.

Обращаться к уполномоченному гражданин должен, если не смог самостоятельно договориться с финансовой организацией. Идти в суд потребуется в случаях, если гражданина не устроит решение омбудсмена (в течение 30 календарных дней после принятия решения).

В настоящее время Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России рассматривает обращения и назначает административные наказания за нарушения прав потребителей финансовыми организациями. При этом в силу ограничений в законе Банк России не может принимать решения по имущественным требованиям граждан. Финансовый уполномоченный, напротив, будет рассматривать гражданско-правовые споры в упрощенном порядке. Это позволит охватить 100% жалоб и обращений.

Для граждан обращение к финансовому уполномоченному бесплатно и не требует специальных знаний в области юриспруденции, что снижает его

зависимость от посредников. Сообщить омбудсмену о своей проблеме можно будет в электронном виде на сайте финансового уполномоченного, через портал «Госуслуги», а также через многофункциональный центр (МФЦ). А вот для профессионального посредника (юриста) обращение будет платным.

Деятельность финансового уполномоченного не подменяет собой другие способы урегулирования споров. Также он не будет рассматривать дела, по которым принято судебное решение или если к разрешению спора уже привлечен посредник (процедура медиации).

Кстати:

Почти на 17% сократилось количество жалоб, направленных в Банк России жителями регионов присутствия Волго-Вятского ГУ (ВВГУ) Банка России* в сентябре 2018 года по сравнению с августом.

**Нижегородская, Кировская, Самарская, Саратовская, Пензенская, Ульяновская области; республики: Марий Эл, Мордовия, Татарстан, Удмуртия, Чувашия.*