

Тезисы для выступления «Институт финансового уполномоченного в Российской Федерации».

Мы, Служба финансового уполномоченного, негосударственный и независимый орган, при этом наделённый властными полномочиями орган по обязательному досудебному рассмотрению споров. Мы - уникальная структура.

Служба финансового уполномоченного это организация, которая внедряет через институт гражданского общества независимую технологию по рассмотрению споров по защите прав и интересов потребителей финансовых услуг. Аналогов такой системы в Российской Федерации ещё не было.

Мы рассматриваем жалобы граждан на действия финансовых организаций в сферах страхования, кредитных отношений, микрофинансирования, негосударственных пенсионных фондов, ломбардов, потребительских кредитных кооперативов. Все эти организации должны быть легальными, числиться в перечне Центрального банка Российской Федерации. Рассматриваем споры, где сумма денежной претензии потребителя в отношении финансовой организации не должна превышать 500 тысяч рублей, за исключением жалоб по ОСАГО, по которым суммы не ограничены.

До обращения к финансовому уполномоченному клиент финансовой организации должен предпринять попытку разрешить спор, напрямую направив претензию в финансовую организацию. Образец претензии можно загрузить с нашего сайта. А к нам необходимо обратиться в том случае, если претензию проигнорировали или ответ человек получил отрицательный. Финансовая организация имеет шанс удовлетворить претензию гражданина и не доводить дело до финансового уполномоченного. Потому что иначе за рассмотрение дела ей придётся заплатить из своего кармана. А вот для потребителя обращение всегда бесплатно. И при этом человеку нет необходимости собирать доказательства своей правоты, как, например, в суде.

При этом мы фиксируем массовое незнание гражданами основ досудебного порядка урегулирования споров, каждый 6-й, обратившейся к нам с обращением, не прошел обязательную стадию направления претензии в финансовую организацию, в результате чего финансовый уполномоченный вынужден был отказать в принятии обращения к рассмотрению.

Статистика наших опросов говорит о том, что объём работы по информированию о нашей деятельности предстоит большой. Но и мы трудностей не боимся.

Очевидно, что только активное использование инструментов финансовой грамотности и соответствующая поддержка СМИ на местах позволят эффективно исправить данную ситуацию.

Сроки рассмотрения жалобы беспрецедентно малы - 15 рабочих дней. Если требуется проведение независимой экспертизы по делам об ОСАГО, как правило, добавляются ещё 10 дней. Но за счёт оптимизации наших процессов среднее время рассмотрения заявления составляет всего 16 рабочих дней.

Подавляющее число жалоб связано с ОСАГО и вообще со страхованием. Оно и понятно: ОСАГО обязательный вид страхования. Следом идёт страхование жизни. Далее следуют споры с банками. Популярны споры о неправильных транзакциях, споры о навязывании услуг, в том числе страховок. Внимания заслуживает и невыполнение страховых обязательств в установленный срок.

Так примерные цифры по СПб: Санкт-Петербург входит уже 2 года в ТОП-10 по количеству поданных обращений финансовому уполномоченному в относительном показателе на 100 тыс. жителей. В целом в год подаётся около 4,1 тыс. обращений. Мы рассматриваем такую динамику роста количества обращений как положительную. Население Санкт-Петербурга становится финансово грамотнее, активнее защищает свои права. Особенно если учесть, что подача обращения к финансовому уполномоченному не требует специальных юридических и экономических знаний.

Начиная с 1 июня 2019 года, мы рассмотрели в целом по стране более 750 тысяч обращений потребителей финансовых услуг. Наша работа существенно сократила количество судебных споров по договорам в сфере страхования и кредитной сфере. Мы разгружаем суды от однотипных дел, чтобы они могли сосредоточиться на более сложных спорах.

На практике финансовые отношения - отношения сильных и слабых, где потребитель является слабой стороной в спорах с финансовыми организациями, имеющими в штате профессиональных юристов, финансистов, бухгалтеров. Крайне важно, чтобы при споре был кто-то на стороне рядового человека. И эту роль взяла на себя наша Служба.

Важно, чтобы каждый потребитель знал об эффективном способе защиты нарушенного права и пользовался им, если возникает такая необходимость. Наша деятельность позволяет существенно повысить уровень защиты прав населения - потребителей финансовых услуг.

В частности, информирование населения о том, что у них появилась новая, бесплатная и быстрая возможность защитить свои права. Нам хотелось бы, чтобы как можно большее количество людей узнали об ускоренной возможности защиты своих нарушенных прав в отношении с финансовыми организациями. К сожалению, не все слышали о таком помощнике и защитнике в лице нашей Службы.

Важно также понимать, если гражданин не обладает информацией о новом обязательном порядке урегулирования споров с финансовыми организациями и сразу обращается в суд, в рассмотрении дела в суде ему будет отказано. Гражданин в любом случае потеряет время и деньги - на оплату госпошлины, а при использовании услуг юристов и экспертных организаций понесет еще бóльшие затраты. Досудебный порядок урегулирования споров упрощает для потребителя возможность по защите своих прав.

Необходимо также учитывать психологию поведения потребителя: не каждый готов отстаивать свои права в суде, нанимать юристов, доказывать, иногда ждать решения годами, а в случае проигрыша дела в суде оплачивать издержки победителя, т.е. финансовой организации.

Служба является некоммерческой организацией, наша услуга бесплатна для всего населения в силу закона, мы несем социальную миссию для каждого, кто к нам обратится, защищаем слабую сторону договора, занимаем пропотребительскую позицию. Должное информирование населения о досудебном порядке урегулирования споров и деятельности Службы - наиважнейшая задача.

Досудебный порядок урегулирования споров упрощает для потребителя возможность по защите своих прав за счет:

- необязательности личного присутствия;

- действия экстерриториального принципа рассмотрения обращения и принятия решения;

- законодательной обязанности для финансовой организации исполнения решения финансового уполномоченного;

- в случае неисполнения решения со стороны финансовой организации потребителю выдается документ для принудительного исполнения решения судебными приставами, документ по своей сути является аналогом исполнительного листа;

- минимально краткого, по сравнению с судом, срока принятия решения финансовым уполномоченным;

в случае принятия решения в пользу потребителя финансовая организация не может подать в суд на потребителя, она оспаривает решение финансового уполномоченного, потребитель при любых обстоятельствах против своей воли не может стать стороной судебного разбирательства;

в случае несогласия с решением финансового уполномоченного потребитель имеет право подать в суд на финансовую организацию.

Сегодня здесь присутствуют лица, по роду деятельности, занимающиеся доступностью информацией для широких слоёв населения, включая информацию о способах по защите прав потребителей. Именно наша совместная работа по информированию населения о возможностях в защите своих прав должно принести укрепление доверия населения в знаниях своих прав, доступности их защиты.