Об информировании жителей Костромской области о возможностях по защите своих прав и законных интересов при возникновении споров с финансовыми организациями.

Должность финансового уполномоченного учреждена Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» для рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги.

Финансовый уполномоченный - это независимое должностное лицо, осуществляющее досудебное урегулирование споров между финансовыми организациями и их клиентами - физическими лицами (потребителями финансовых услуг).

В качестве финансового уполномоченного выступают главные финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг.

Советом директоров Банка России по представлению Председателя Банка России, согласованному с Президентом Российской Федерации. Финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг назначаются Советом директоров Банка России по предложению главного финансового уполномоченного.

Порядок досудебного урегулирования споров является обязательным и бесплатным (госпошлина отсутствует) для потребителя финансовых услуг в соответствии с Законом. Сроки рассмотрения • обращения в разы меньше в сравнении со сроками рассмотрения судебного иска.

Условия, при которых потребитель должен обратиться к финансовому уполномоченному деля досудебного урегулирования спора с финансовой организацией:

1. Потребитель - физическое лицо, услуга которому оказана в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности.
2. Требования потребителя носят исключительно имущественный характер.

З. Размер имущественного требования не должен превышать 500 тыс. руб. (по договорам ОСАГО без ограничения по сумме)

4. Обращение потребителя к финансовому уполномоченному может быть направлено в отношении финансовой организации, взаимодействующей с финансовым уполномоченным в соответствии с Законом. В настоящее время с финансовым уполномоченным обязаны взаимодействовать страховые организации, кредитные организации, негосударственные пенсионные фонды, микрофинансовые организации, ломбарды, кредитные потребительские кооперативы.

Создавая институт финансового уполномоченного, законодатель определил приоритет его деятельности интересами конечного бенефициара — потребителя финансовых услуг, основанный на принципах законности,

уважения прав и свобод человека и гражданина, добросовестности и справедливости.

Основными целями создания института финансового уполномоченного являются:

1. Упрощение для граждан процедуры урегулирования и рассмотрения споров в сфере финансовых услуг;

2. Оперативное урегулирование споров и сокращения количества обращений граждан в федеральные органы исполнительной власти и суды;

1. Оказание влияния на поведение профессиональных участников рынка для совершенствования взаимоотношений со свои).т клиента»ш;
2. Повышение прозрачности деятельности финансовых организаций.

Подача обращения финансовому уполномоченному не требует от потребителя специальных знаний, в случае затруднений ему будет оказана помощь в оформлении обращения сотрудниками Службы.

необходимости Служба финансового уполномоченного самостоятельно и бесплатно для потребителя организует проведение независимой экспертизы. Обращение может быть направленно потребителем в письменной форме, либо путем заполнения стандартной формы в личном кабинете на сайте финансового уполномоченного, или с помощью портала Госуслуг.

Решение финансового уполномоченного подлежит обязательному исполнению финансовой организацией в срок, указанный в решении. Если решение финансового уполномоченного не исполнено финансовой организаией в срок, потребитель в течение трех месяцев с даты, когда решение должно быть исполнено, вправе обратиться к финансовому уполномоченному с заявлением о выдаче удостоверения. Удостоверение является исполнительным документом, на основании которого решение финансового уполномоченного приводится в исполнение в принудительном порядке. Удостоверение направляется в ФССП России исключительно в форме электронного документа через единую систему межведомственного электронного взаимодействия.

С момента начала действия нового порядка досудебного урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями (с 0106.2019 по 31.12.2021) Службой финансового уполномоченного принято 458 656 обращений потребителей.

Результатом деятельности института финансового уполномоченного является, в том числе, существенное снижение количества судебных споров, свидетельствующее о том, что момент восстановления прав потребителей финансовых услуг в настоящее время активно смещается с судебной на досудебную стадию.

Так, Председатель Верховного Суда Российской Федерации В,М, Лебедев 09.02.2022 на совещании судей судов общей юрисдикции и арбитражных судов под председательством Президента Российской Федерации ВВ. Путина заявил: «В связи с введением досудебного порядка сохраняется тенденция к сокращению количества страховых споров в судах. С января прошлого года финансовый уполномоченный рассматривает требования граждан к кредитным организациям, в связи с чем количество дел этой категории сократилось на 1894».

Необходимо отметить, что количество дел по страховым спорам, рассмотренным судами, снизилось за 2019-2021 гг. на 5 1

По результатам опросов, проводимых нашим контактным центром, менее 5 0/0 потребителей финансовых услуг узнали о существовании финансового уполномоченного и его деятельности от финансовой организации.

Данные результаты позволяют сделать вывод о необходимости усиления информирования граждан Российской Федерации по существующим возможностям защиты своих прав и законных интересов. Задача продолжает быть актуальной и требует применение подходов, которые эффективно дополнят существующую активность Службы финансового уполномоченного.

В результате этой работы информация о деятельности финансового уполномоченного размещена на региональном портале государственных услуг Москвы, в участках мировых судов Москвы, на сайте Банка России и иных профильных интернет-ресурсах. Также, по рекомендации Министерства экономического развития Российской Федерации, в 2019 и 2021 годах информационные плакаты Службы финансового уполномоченного размещались в отделениях МФЦ по всей стране.

В 2021 году жителями Костромской области было подано 0,47 тыс. обращений финансовому уполномоченному, что составляет 74 обращения на 100 тыс. населения Костромской области. Эта цифра значительно меньше, чем в среднем по Российской Федерации, что позволяет говорить о недостаточной осведомленности жителей Костромской области о деятельности института финансового уполномоченного, а также о необходимости усиления информирования населения об обязательном порядке досудебного урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями в Костромской области.