



*1 квартале 2018 года в РФ может начать работу служба финансовых уполномоченных. Первые 6 месяцев работы новая структура будет рассматривать споры граждан со страховыми компаниями по ОСАГО в досудебном порядке. Все остальные споры, поступающие по электронной почте или через портал госуслуг, омбудсмен сможет рассматривать не ранее 2021 года.*

Таким образом, финномбудсмен получит права третейского судьи. По замыслу Минфина и Центробанка, решения уполномоченного органа станут обязательными для исполнения страховыми компаниями и банками. Такие положения содержатся в поправках к законопроекту о службе финансовых уполномоченных, пишут «Ведомости». Если организация не согласна с решением омбудсмена, она получит право оспаривания вердикта в суде в течение 30 дней. В свою очередь, служба будет представлять интересы граждан в таких спорах, что не позволит мошенникам заработать на процедуре.

Новелла поспособствует урегулированию споров вне суда, напрямую между гражданами и финансовыми компаниями.

Комментарии экспертов

Ефремов Павел (Председатель Правления Банка «Нейва»)

Как Вы оцениваете поправки, обязывающие банкиров выполнять решения финномбудсмена?

— Инициатива хорошая — в условиях, когда судебная система страны перегружена и не успевает оперативно и качественно принимать решения по обращениям граждан, реализация данной инициативы безусловно облегчит жизнь клиентов банков в случае возникновения с банком каких-либо разногласий. Ключевым моментом станет то, насколько объективно и профессионально финансовый омбудсмен будет рассматривать споры. Пока все решения по рассмотрению конфликтов финансовым омбудсменом, которые попадали в поле моего зрения, никаких вопросов не вызывали — всё чётко и по делу.

Другой вопрос в том, что надо навести порядок с надзорными органами, куда граждане могут обращаться с жалобами на действия банков и других финансовых организаций. Сейчас помимо суда такие обращения граждан рассматривает Банк России — в рамках Банка России создана отдельная служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг. Также граждане могут обратиться в прокуратуру, в службу по защите прав потребителей и т.д. На мой взгляд, нужно сократить количество органов, рассматривающих жалобы по финансовым вопросам, и определить чёткий порядок, кто и в какие сроки рассматривает данные обращения и как все эти организации взаимодействуют между собой.

Ещё один тонкий момент. Банк (или другая финансовая организация) в безусловном порядке будет выполнять решение финансового омбудсмена и возместит человеку его

финансовые потери. Но если затем в суде банк успешно оспорит это решение, то взыскать со своего клиента выплаченную компенсацию будет не всегда возможно. К сожалению, исполнительное производство в отношении граждан работает существенно хуже, чем по отношению к банкам, и банки зачастую не могут получить причитающие им по решению суда средства с человека. Тут, возможно, будут предъявлены претензии к финансовому омбудсмену. Это ещё больше повышает ответственность омбудсмена за объективность и профессионализм принимаемых решений.

Дьячков Юрий (Директор по развитию розничного бизнеса АО «Банк Финсервис», член Правления Банка)

Как Вы оцениваете поправки, обязывающие банкиров выполнять решения финомбудсмена?

Обсуждение законопроекта еще продолжается, поэтому давать однозначные оценки пока рано: слишком много неопределенности. Но в целом поправки, обязывающие финансовые компании выполнять решения финомбудсмена, правильные. Они помогут окончательно преодолеть такие негативные явления, как скрытые банковские комиссии, навязывание дополнительных услуг, закредитованность людей со стороны микрофинансовых организаций. В то же время условия банковских продуктов досконально прописываются в договорах, опираются на установки регулятора и действующее законодательство, и поэтому я не думаю, что к финомбудсмену будет много обращений по поводу банков. Предлагаемые поправки, скорее, будут полезны для страховой сферы, где возникает немало спорных ситуаций.

Руденков Дмитрий (Заместитель Генерального директора по моторным видам страхования, в Cherehapa Страхование)

Как Вы оцениваете поправки, обязывающие страховщиков выполнять решения финомбудсмена?

На наш взгляд, создание Службы финансовых уполномоченных должно оказать положительное влияние на ситуацию на рынке и в первую очередь на рынке ОСАГО, где количество разногласий страховщиков и страхователей максимально.

В отличие от обращения в суд, к финансовому уполномоченному граждане смогут обратиться бесплатно и дистанционно (через интернет), что значительно повысит доступность услуги для всех слоёв населения, а зависимость объёма платежей кредитных и страховых организаций от количества рассмотренных обращений в их адрес, а также обязательность исполнения решения финансового уполномоченного должно привести к тому, что самих споров станет значительно меньше. Также, граждане смогут получить консультацию по своему вопросу.

Кроме того, решение споров до ста тысяч рублей в рамках работы Службы финансовых уполномоченных позволит разгрузить суды.

Сейчас.ру, 20.09.2017