

Права превыше денег

Введение института защиты прав потребителей вызывает неоднозначную оценку у экспертов

Полина Путькова

В России появился новый способ защиты нарушенных прав клиентов банков, страховых компаний, МФО и других финансовых организаций. Институт финансового уполномоченного формально начал работать 3 сентября, однако на формирование этой службы уйдёт почти год. Первые обращения она начнёт принимать только 1 июня 2019 года. Эксперты пока расходятся в оценках эффективности такого института. Одни считают, что финансовый омбудсмен поможет потребителям отстаивать свои интересы. Другие уверены, что судебные возможности защиты собственных прав существенно сужаются: суды с высокой долей вероятности будут вставать на сторону финансового уполномоченного, не вдаваясь в детали.

Правила игры

Задача финансового уполномоченного — рассмотрение гражданско-правовых споров (до 500 тыс. руб.) между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями в упрощённом порядке. С одним исключением: имущественные споры по ОСАГО рассматриваются вне зависимости от суммы. До сих пор такого рода конфликты решались только в судебном порядке.

Сроки запуска системы довольно растянуты. Для страховых организаций в части ОСАГО и других моторных видов страхования она заработает с 1 июня 2019 года, в части остальных видов страхования (кроме ОМС) — с 28 ноября 2019 года, для микрофинансовых организаций — с 1 января 2020 года. У кредитных организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и НПФ обязанность исполнять решения финансового уполномоченного появится 1 января 2021 года. При этом в добровольном порядке к системе можно присоединиться с 3 декабря, не дожидаясь истечения указанных сроков.

С момента присоединения у финансовых организаций и их клиентов появятся новые обязанности. Финансовым организациям, не включённым в реестр сотрудничающих с финансовым уполномоченным, будет запрещено работать с физическими лицами. Для граждан вводится обязательный порядок защиты нарушенных прав. Сначала необходимо обратиться в саму финансовую организацию и только в случае, если спор не будет урегулирован, направить обращение финансовому уполномоченному.

Решения финуполномоченного будут обязательны для исполнения финансовыми организациями в течение не менее 10 и не более 30 дней после вступления их в силу. Если решение не исполнено, финансовый омбудсмен уведомляет об этом Банк России и выдаёт организации специальное удостоверение — аналог исполнительного листа — для принудительного исполнения.

При этом в случае несогласия с решением финансового уполномоченного

любая из сторон спора вправе обратиться в суд после вступления решения в силу: финансовая организация — в течение 10 рабочих дней, граждане — в течение 30 календарных дней. Если финансовая организация оспаривает предписание уполномоченного в суде и проигрывает, суд дополнительно выносит решение о взыскании с неё в пользу потребителя штрафа в размере 50% от суммы удовлетворённой претензии.

Основной офис финансового уполномоченного располагается в Москве. Там же будут рассматриваться все обращения граждан. Региональные представительства могут быть созданы только в ряде территорий. Появится ли такое подразделение в Перми, пока неизвестно. В любом случае региональные представительства будут заниматься только сбором и первичной обработкой обращений граждан. Рассмотрение по существу будет проходить в Москве.

По мнению Алексея Моночкова, управляющего Пермским отделением Уральского ГУ Банка России, необ-

Основной офис финансового уполномоченного располагается в Москве. Региональные представительства могут быть созданы только в ряде территорий

ходимости в создании региональных подразделений в каждом субъекте нет: подать обращение дистанционно можно будет через сайт финансового уполномоченного, портал «Госуслуги» и МФЦ. Отдельно отмечается, что для подачи обращения в адрес финансового уполномоченного не требуются специальные познания в области юриспруденции.

Отметим, что в России уже существует институт финансового омбудсмена, инициатором создания которого стала Ассоциация российских банков. С момента организации этой структуры её возглавляет Павел Медведев. Однако функционал института финансового омбудсмена иной. Во-первых, он разре-



ФОТО КОНСТАНТИН ДОЛГАНОВСКИЙ

шает споры только между банками и их клиентами, во-вторых, речь идёт преимущественно о спорах, касающихся кредитов, в том числе порядка погашения проблемных задолженностей. Представителем этой структуры в Пермском крае была Наталья Мельник, а начиная с 2012 года — Илья Георгадзе.

Ожидания Центробанка

По словам Алексея Моночкова, главная цель деятельности финансового уполномоченного заключается в том, чтобы за счёт комплексного воздействия на финансовый рынок снизить количество споров, в том числе судебных, и повысить доверие потребителей к финансовому рынку. Конкретных целевых показателей работы новой структуры не называется.

В целом Банк России ожидает, что через несколько лет после начала деятельности финансового уполномо-

ми. «Каждая финансовая организация будет заинтересована в этом, поскольку размер уплачиваемых ею взносов будет напрямую зависеть от количества принятых против неё решений финансового уполномоченного. Эта статистика будет публичной и будет публиковаться либо Банком России, либо финансовым уполномоченным. Она же даст потребителю возможность выбирать поставщика финансовых услуг не только по признаку «цена», но и по признаку «добросовестное отношение к потребителю», — отметил представитель Банка России.

Нет единодушия

Среди страховщиков, которые первыми подключаются к системе финансового уполномоченного, нет единого мнения по поводу этой структуры. Так, Наталья Ведмедь, заместитель генерального директора по урегулированию убытков, сервису и административным вопросам ООО «Зетта Страхование», ожидает взаимной выгоды страховых компаний и их клиентов: «Мы надеемся, что основная цель будет достигнута — потребители финансовых услуг смогут защитить свои права, не обращаясь в суд, а страховщики в то же время смогут эффективнее противостоять злоупотреблениям со стороны автоюристов. Рассчитываем, что новый порядок станет эффективным. По крайней мере, предложенный алгоритм представляет собой более простой и оперативный способ защиты прав потребителей финансовых услуг, поскольку судебное производство иногда может длиться годами, что влечёт за собой дополнительные расходы».

Иного мнения придерживается руководство страховой компании «МАКС». «Мы изначально критически относились к институту финансового омбудсмена, поскольку идея продублировать по всей стране аппарат судебной системы и сделать её эффективно работающей — вопрос дорогостоящий и нетривиальный. Кроме того, критичным моментом с нашей стороны являет-