

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 главный финансовый уполномоченный и финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг. Главный финансовый уполномоченный назначается

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 для 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.

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

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;

3. Оказание влияния на поведение профессиональных участников рынка для совершенствования взаимоотношений со своими клиентами;

4. 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. При необходимости Служба финансового уполномоченного самостоятельно и бесплатно для потребителя организует проведение независимой экспертизы. Обращение может быть направлено 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 организацией 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 01.06.2019 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 1 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 г.г. на 5194.

По результатам опросов, проводимых нашим контактными центром, менее 5 % 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,

5

которые эффективно дополняют 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.