

До принятия закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» финансовый омбудсмен в России работал на общественных началах, а его решения не были обязательны для исполнения субъектами рынка. Сейчас игнорировать решения данного института участники рынка не смогут. Как именно изменится взаимодействие финансовой организации с ее потребителем в новых условиях, рассказал в своем интервью Главный финансовый уполномоченный Юрий Воронин.

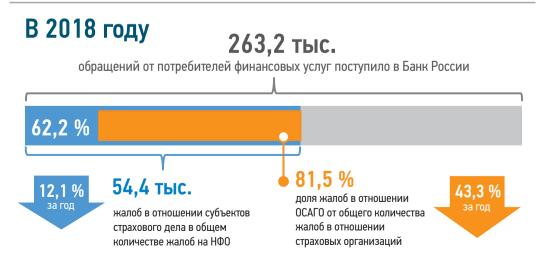
Современные страховые технологии: Зачем создан институт уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг? Есть ли в мире аналоги такого института?

Юрий Воронин: Не секрет, что одновременно с расширением спектра финансовых услуг, которые предоставляются гражданам, растет и количество жалоб на кредитные и некредитные финансовые организации. Договориться напрямую с обидчиком бывает сложно, дорога в суд слишком долгая, трудозатратная и дорогая. Выход из этой ситуации подсказал мировой опыт. В зарубежных странах, где существуют аналоги института финансового омбудсмена, разного рода материальные споры отдают именно им. Иными словами, речь идет о досудебном урегулировании претензий потребителей финансовых услуг. Первое существенное отличие от действующей судебной системы заключается в том, что процедура урегулирования претензии бесплатна для потребителя. Второе значимое отличие — в достаточно коротком сроке рассмотрения жалобы. То есть потребителю не придется месяцами обивать пороги судов для получения решения. И, наконец, в случае института финансового



**Юрий Воронин** Главный финансовый уполномоченный

уполномоченного речь идет о квалифицированных профильных юристах, экспертах и о специализированной процедуре рассмотрения дела, отличающейся от судов общей юрисдикции, где судья рассматривает совершенно разнопрофильные дела.





## ССТ: Почему из всех сегментов финансового рынка для старта были выбраны имущественные правоотношения граждан и страховых компаний?

Ю. В.: По данным Банка России, в адрес регулятора поступает значительное число жалоб на финансовые услуги. Среди них страховая категория обращений остается одной из самых массовых.

Статистика свидетельствует, что дополнительная система защиты прав потребителей в их спорах со страховыми компаниями, каковой и является институт финансового омбудсмена, станет весьма востребованной.

Важный момент: обратиться к уполномоченному потребитель сможет в течение трех лет с того дня, когда он узнал о нарушении своих прав страховой компанией (или должен был узнать об этом). Правда, по закону, сначала потребитель обязан попробовать самостоятельно решить проблему. А именно, подать официальное заявление (в бумажном или электронном виде) в компанию, с которой у него имеются разногласия. После получения отказа или в случае, когда компания вообще проигнорируют заявление, можно смело обращаться к финансовому уполномоченному.

## ССТ: Что граждане получат в результате внедрения нового механизма досудебного урегулирования споров?

Ю. В.: В зарубежных странах широко распространена практика урегулирования жалоб в отношении финансовых организаций в досудебном порядке. Нашим гражданам только предстоит привыкнуть и ощутить преимущества такой формы защиты своих прав.

Задача нового закона и нового института — не заменить судебную систему, а снизить число споров, в том числе судебных. Поскольку деятельность уполномоченного будет публична, и любой желающий сможет отследить количество жалоб к той или иной компании, у финансовых организаций появится дополнительный стимул самостоятельно решать вопросы с кли-

Статистика свидетельствует, что дополнительная система защиты прав потребителей в их спорах со страховыми компаниями, каковой и является институт финансового омбудсмена, станет весьма востребованной.

ентами. Одновременно с этим омбудсмен призван способствовать прямому диалогу потребителя и финансовой компании в случае появления разногласий между ними урегулирование спора без вынесения решения является одной из задач уполномоченного в соответствии с законом.

До принятия закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» в нашей стране уже был финансовый омбудсмен, но он работал на общественных началах, а его решения не были обязательны для исполнения субъектами рынка. Сейчас ситуация изменилась, и игнорировать решения данного института участники рынка не смогут.

## ССТ: Какова технология урегулирования споров граждан и страховых компаний?

Ю. В.: Первое, что нужно знать всем потребителям — физическим лицам, это то, что их обращения будут рассматриваться бесплатно. А вот третьим лицам, которым потребитель переуступит право требования, при обращении к омбудсмену придется за рассмотрение дела заплатить.

Официально обратившись в компанию, с которой возник спор, и получив не удовлетворяющий его ответ, потребитель вправе обратиться к финансовому уполномоченному. А тот уже самостоятельно уведомляет о таком обращении финансовую организацию и дает ей еще одну возможность полюбовно разрешить возникшие противоречия.

Обращение омбудсмену подается в электронном виде через личный кабинет потребителя на сайте финансового уполномоченного или в письменном виде по официальному адресу Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного (АНО «СОДФУ»). Заявление в письменном виде пишется в свободной форме, к нему нужно будет приложить ответ из финансовой организации и другие документы, перечень которых указан на сайте уполномоченного. Но хочу обратить внимание на то, что подача электронного обращения удобней, так как предполагает заполнение стандартной формы обращения, разработанной Службой финансового уполномоченного. Специальных юридических знаний для составления обращения не нужно, оформить его сможет каждый. Но если помощь все-таки понадобится, ее окажет Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

Рассмотреть обращение омбудсмен должен в течение 15 рабочих дней с момента передачи обращения — такой срок устанавливает закон. Важный момент: срок может быть продлен на 10 дней при необходимости проведения независимой экспертизы (оценки).

Если вынесенное уполномоченным решение потребителя не устроит, в течение 30 календарных дней с момента получения решения он может обратиться с заявлением в суд. Если финансовая организация в силу закона взаимодействует с уполномоченным, обойти омбудсмена и сразу (или одновременно) подать иск в суд нельзя. Такой порядок диктует закон.

Основной формой разрешения споров и обращения к омбудсмену будет заочная — то есть ехать куда-то не придется. В некоторых регионах будут созданы территориальные подразделения Службы финуполномоченного для первичной обработки документов, но даже если в вашем городе не будет такого представительства, вы все равно сможете воспользоваться помощью омбудсмена в разрешении споров.

Главный финансовый уполномоченный един во всех лицах, так как может рассматривать любые обращения. В дальнейшем по его рекомендации, как это определяет закон, совет директоров Банка России назначит необходимое число уполномоченных.

ССТ: Как технологически будут распределяться полномочия между Главным финансовым уполномоченным и уполномоченными по отдельным направлениям (например, в сфере страховых услуг)? Можем ли мы ожидать появления новых финуполномоченных?

Ю. В.: Главный финансовый уполномоченный в соответствии с законом организует деятельность финансовых уполномоченных в различных финансовых сферах. Когда появятся первые поданные обращения в адрес страховых компаний, Главный финансовый уполномоченный начнет распределять дела, организовывать работу по рассмотрению жалоб. В настоящее время назначен только один финансовый уполномоченный в сфере страхования. Количество омбудсменов будет зависеть от числа поступающих обращений и может постепенно увеличиваться. В будущем подобная схема досудебного урегулирования распространится и на другие финансовые организации.

Главный финансовый уполномоченный един во всех лицах, так как может рассматривать любые обращения. В дальнейшем по его рекомендации, как это определяет закон, совет директоров Банка России назначит необходимое число уполномоченных, специализирующихся на конкретных сферах финансового рынка.