ЕДИНООБРАЗИЕ И ПРЕДСКАЗУЕМОСТЬ

Для компетентного правозащитного органа, которым уверенно становится АНО «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного», крайне важна системная методологическая работа. Руководитель АНО «СОДФУ» Ольга Крайнова рассказывает о том, зачем в рамках организации создается Методологический центр, и какие задачи он будет решать.

Современные страховые технологии: В 2021 году было принято решение о создании нового структурного подразделения АНО «СОДФУ» — Методологического центра. Каковы цели и задачи этого подразделения?

Ольга Крайнова: Толстой писал, что все счастливые семьи счастливы одинаково, а несчастные — несчастны по-своему. Так вот, к нам обращаются несчастные потребители финансовых услуг, у каждого из которых — своя история. Но законы едины для всех. И чтобы максимально эффективно помочь пострадавшим, необходимо

формирование единообразной практики рассмотрения споров потребителей услуг с финансовыми организациями. Этим и занимается Методологический центр.

Служба финансового уполномоченного уже стала признанным авторитетом в вопросах разрешения имущественных споров на финансовом рынке. Именно поэтому мы должны стремиться к тому, чтобы наши решения были единообразны и предсказуемы.

ССТ: Как организована работа Методологического центра?

О. К.: Деятельность АНО «СОДФУ» как компетентного правозащитного органа становится все более известной среди граждан, финансовых организаций и государственных органов. Перед Методологическим центром ставится очень много задач, в том числе — подготовка позиций по вопросам правоприменительной практики в части урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, а также совершенствования законодательства в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.

Очень важен обмен вышеуказанными позициями с Банком России, государственными органами, а также представителями финансового сообщества, в том числе финансовыми и экспертными организациями. Это позволяет доносить до участников финансового рынка лучшую практику и в соответствии с ней превентивно корректировать бизнес-процессы.

В функциональных задачах Методологического центра — сопровождение деятельности Методологического комитета Службы финансового уполномоченного, Экспертного совета Службы финансового уполномоченного, а также рабочих групп по вопросам методологии принятия и рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг.

ССТ: Понятна ли гражданам роль финансового уполномоченного в современной финансовой системе?

Ольга Крайнова
Руководитель АНО «СОДФУ»

О. К.: К сожалению, полная и достоверная информация о нашей деятельности есть не у всех потребителей. Кто-то опасается к нам обращаться, не понимая, как это можно сделать. А кто-то не понимает, как разграничен функционал финансового уполномоченного, надзорных органов и судов.

Именно поэтому мы должны активно участвовать в работе по повышению финансовой грамотности. В наших планах также проведение просвещающих мероприятий о деятельности финансового уполномоченного с финансовыми организациями, судами, экспертными организациями и иными заинтересованными лицами, обмен знаниями и опытом в части урегулирования споров потребителей финансовых услуг.

В АНО «СОДФУ» стекаются жалобы по самым массовым и востребованным сегментам рынка финансовых услуг. Мы без искажений видим текущую практику со всей России. Именно обобщение практики делает актуальным и востребованным осуществление методологического обеспечения и стандартизации деятельности по досудебному урегулированию споров.

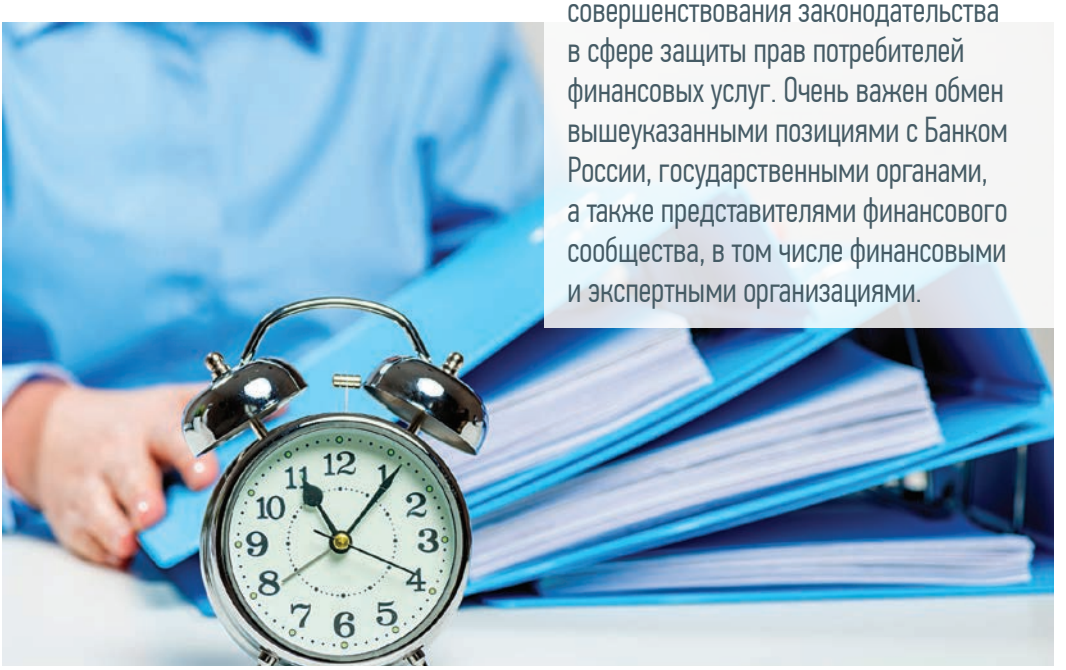
ССТ: Тем не менее, почему потребовалось создавать отдельную структуру для методологической работы?

О. К.: До принятия решения о создании Методологического центра в АНО «СОДФУ» методологическая работа была сосредоточена в управлениях досудебного урегулирования споров. Прежде всего, сотрудники этих подразделений обеспечивали создание и поддержку в актуальном состоянии документов методологического характера по подходам к рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг (методические руководства, рекомендации, типовые шаблоны, матрицы подходов к решениям и т. д.). Сегодня методологическая деятельность получила новый импульс и выйдет, мы надеемся, на новый уровень. Работы очень много, и работа эта разноплановая. Именно этим вызвана необходимость создания специализированного методологического подразделения.

На рассмотрение Методологического центра, как правило, передаются нетиповые ситуации, которые анализируются им в каждом конкретном случае. В тех случаях, когда однотипные ситуации возникают периодически, Методологический центр вырабатывает системный подход для их разрешения и представляет его на утверждение Методологического комитета, в состав членов которого входят Главный финансовый уполномоченный, финансовые уполномоченные, а также представители АНО «СОДФУ».

Впоследствии, правовые позиции, утвержденные на заседании Методологического комитета, доводятся до всех подразделений АНО «СОДФУ», задействованных в процессе рассмотрения обращений потребителей

Перед Методологическим центром ставится очень много задач, в том числе — подготовка позиций по вопросам правоприменительной практики в части урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, а также совершенствования законодательства в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг. Очень важен обмен вышеуказанными позициями с Банком России, государственными органами, а также представителями финансового сообщества, в том числе финансовыми и экспертными организациями.



финансовых услуг, и внедряются в повседневную практику Службы.

В качестве примера одной из таких правовых позиций можно привести утвержденный на заседании Методологического комитета от 18 марта 2021 года подход к определению размера страхового возмещения, взыскиваемого в пользу потерпевшего по договору ОСАГО. Согласно данному подходу если страховая организация после получения от потерпевшего заявления о страховом возмещении и документов, подтверждающих наступление страхового случая, безосновательно уклоняется от выдачи направления на ремонт в течение предусмотренного Законом об ОСАГО 20-дневного срока, потерпевший вправе требовать осуществления страхового возмещения в денежной форме, размер которого соответствует стоимости ремонта транспортного средства без учета износа заменяемых деталей, узлов и агрегатов.

ССТ: Насколько важны в работе финансового уполномоченного постоянный мониторинг и анализ законодательства?

О. К.: Служба финансового уполномоченного ведет непрерывный мониторинг как законодательства, так и судебной практики, что позволяет обеспечивать соответствие им всех существующих подходов к рассмотрению финансовым уполномоченным обращений потребителей финансовых услуг, а также выявлять существующие разнонаправленные практики для формирования предложений по их исключению.

Кроме того, на основании мониторинга готовятся предложения курирующему Методологический центр заместителю руководителя АНО «СОДФУ» по своевременному информированию структурных подразделений, обрабатывающих обращения граждан, о существенных изменениях законодательства и судебной практики.

Важной частью методологической работы является подготовка шаблонов типовых проектов решений и иных документов, а также ведение единой базы таких типовых документов и шаблонов. Отдельной задачей является согласование решений по нетиповым спорам и ответов на обращения граждан и юридических лиц по сложным вопросам.

Под нетиповыми спорами обычно понимаются такие споры, по которым практика еще не сложилась и которые не были предметом обсуждения на Методологическом комитете. Как правило, такие споры являются новыми и об их появлении методологи первыми узнают от подразделений, рассматривающих обращения потребителей.

Под нетиповыми спорами обычно понимаются такие споры, по которым практика еще не сложилась и которые не были предметом обсуждения на Методологическом комитете. Как правило, такие споры являются новыми и об их появлении методологи первыми узнают от подразделений, рассматривающих обращения потребителей.

В качестве примера нетипового спора можно привести спор, возникший из договора инвестиционного страхования жизни, согласно которому страховая организация приняла на себя обязательство по наступлении страхового случая (дожития страхователя до определенной даты) произвести не только выплату страховой суммы, которая, как правило, равна страховой премии, но и выплату дополнительного инвестиционного дохода.

В указанном деле страховая организация, перечислив страхователю страховую сумму в связи с его дожитием до согласованной даты, отказала в выплате страхователю дополнительного инвестиционного дохода, мотивируя это наличием в договоре страхования условия о том, что такая выплата возможна только при условии, если у страховой организации имеется возможность