

Владимирцам поможет финансовый уполномоченный

Во II квартале 2018 года в Банк России поступило 403 обращения от потребителей финансовых услуг Владимирской области. Такие данные приводит Отделение Владимир ГУ Банка России по ЦФО. Как и прежде, больше всего владимирцев беспокоит деятельность кредитных организаций и страховых компаний.

Почти половина обращений, поступивших в адрес Банка России от владимирцев, касалась банковской сферы (201 жалоба). Самые распространенные жалобы связаны с вопросами потребительского кредитования. 32 наших земляка пожаловались на проблемы с погашением кредита, в том числе на отказ от реструктуризации и рефинансирования, еще 19 – на навязывание дополнительных услуг при оформлении потребительского или ипотечного кредита. Кроме того, владимирцев беспокоили проблемы, связанные с качеством обслуживания в банке, получением кредитной истории, оплатой кредита в банке с отозванной лицензией.

Следующей по «популярности» темой обращений в нашем регионе стала работа страховых организаций. Количество жалоб на страховщиков во II квартале 2018 года возросло в 1,5 раза и составило 154 жалобы. Среди них наибольшее число связано с ОСАГО – 143 обращения. Большая часть жалоб от владимирцев в сфере страхования касалась навязывания дополнительных услуг при заключении договора ОСАГО – 54 обращения, неверного применения коэффициента «бонус-малус» – 26 обращений, отказ в заключении договора, в том числе по причине отсутствия полисов – 25 жалоб.

Жалобы на микрофинансовые организации, наоборот, сократились почти на половину: на МФО пришлось 19 обращений против 34 в I квартале 2018 года. Больше всего владимирцев беспокоили проблемы возврата задолженности по договору микрозайма – 12 жалоб. Земляков также волновали вопросы исправления (оспаривания) кредитной истории при наличии в ней недостоверных данных. На мошенничество владимирцы пожаловались только один раз.

На негосударственные пенсионные фонды во II квартале 2018 года поступило восемь жалоб, на ломбарды – одна жалоба.

Учитывая интересы потребителей финансовых услуг Банк России пришел к необходимости создания службы по защите прав потребителей финансовых услуг – института финансовых омбудсменов. 4 июня 2018 года закон о финансовом омбудсмене подписан президентом.

К финансовому уполномоченному сможет обратиться любой человек, у которого есть имущественные требования к финансовой организации - к банку, страховой компании, микрофинансовой организации в сумме не более 500 тысяч рублей. По ОСАГО финансовый уполномоченный будет рассматривать все споры, невзирая на сумму ущерба.

Финансовый омбудсмен сможет быстро, в течение 15 рабочих дней, рассмотреть финансовые претензии и по результатам рассмотрения принять решение либо в пользу потребителя, либо в пользу финансовой организации. При этом финансовой организации будет даваться время самостоятельно урегулировать спор с потребителем. Закон будет распространяться на те или иные финансовые продукты постепенно. Раньше всего в обязательном порядке он начнет действовать на рынке ОСАГО – с июня 2019 года. С 2020 года он начнет действовать на рынке микрофинансовых организаций. И наконец, с 2021 года будут охвачены банки, кредитные кооперативы, ломбарды и негосударственные пенсионные фонды.

Но уже с декабря 2018 года компании могут начать присоединяться к деятельности финансового омбудсмена на добровольной основе. «Банк России будет вести реестр финансовых организаций, присоединившихся к институту финансового омбудсмена, - членство в реестре будет обязательным условием работы с физическими лицами. Реестр будет публичным, как и статистика рассмотрения споров. Надеюсь, что в скором будущем у нас появится дополнительный инструмент, который позволит людям с честью выходить из сложных ситуаций», - подчеркнула управляющий Отделением Владимир ГУ Банка России по ЦФО Надежда Калашникова.