

**Решение Совета по развитию финансового рынка при Совете Федерации на тему:
«Актуальные вопросы защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг»**

Совет Федерации

8 декабря 2021 года

Заслушав выступления заместителя Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации Н.А. Журавлева, Главного финансового уполномоченного Ю.В. Воронина и других участников заседания, обсудив вопросы работы и развития института финансового уполномоченного, а также совершенствования механизмов защиты прав потребителей финансовых услуг, члены Совета по развитию финансового рынка при Совете Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – Совет) отмечают следующее.

Институт финансового уполномоченного создан на основании Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" (далее – Закон № 123-ФЗ) с целью установления дополнительного правового механизма защиты прав потребителей финансовых услуг путем разрешения в досудебном порядке частноправового спора, возникшего между потребителем и финансовой организацией.

В настоящее время взаимодействие с финансовым уполномоченным организовали 5 803 финансовые организации.

За период с 01.06.2019 по 30.09.2021 в Службу финансового уполномоченного (далее – Служба) поступило 417 832 обращения, по которым вынесено 237 813 решений финансовыми уполномоченными.

В этой связи Совет считает заслуживающим особого внимания факт позитивного влияния деятельности Службы на снижение нагрузки на суды. Соответствующую тенденцию можно проследить на примере данных Верховного Суда Российской Федерации о снижении в судах количества споров по ОСАГО со 112 547 до 47 302 дела за период с первого квартала 2019 года по первый квартал 2020 года, или на 58 процентов.

Совет отмечает активное участие Службы в работе над предложениями по совершенствованию законодательства и правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.

Учитывая проделанную Службой работу, а также существенное снижение нагрузки на судебную систему, члены Совета констатируют, что институт финансового уполномоченного доказал свою эффективность как быстрый и эффективный механизм защиты прав потребителей финансовых услуг.

В целях дальнейшего развития института финансового уполномоченного и защиты прав потребителей финансовых услуг Совет решил **РЕКОМЕНДОВАТЬ**:

1. Правительству Российской Федерации совместно с Банком России, Службой финансового уполномоченного и другими заинтересованными сторонами:

1) подготовить изменения в законодательство предусматривающие наделение финансового уполномоченного правом:

- участия в судебных разбирательствах;
- рассмотрения требований о возврате средств пенсионных накоплений застрахованных лиц, переведенных в НПФ (между такими фондами) без их согласия;
- рассмотрения требования потребителя финансовых услуг о назначении пенсии;
- снижения неустойки, подлежащей взысканию с финансовой организации, в случае ее явной несоразмерности последствиям нарушения;
- прекращения рассмотрения обращения в случае, когда требование предъявлено потребителем финансовых услуг к ненадлежащей финансовой организации;
- приостановления срока рассмотрения обращения при направлении запроса, касающегося рассмотрения обращения, в федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, Банк России и иные организации либо потребителю финансовых услуг;

2) проработать альтернативную финансовую модель расчета дифференцированной ставки взноса финансовых организаций в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного.

2. Службе финансового уполномоченного:

1) предоставить Совету информацию, отражающую соотношение количества обращений/жалоб потребителей к общему количеству кредитных договоров, приходящихся в среднем на одну кредитную организацию, а также показатели удовлетворения или отказа в удовлетворении обращений к их общему количеству;

2) усилить работу с финансовыми организациями по разъяснению сложных и оперативных вопросов, возникающих у них в правоприменительной практике, в целях снижения количества обращений потребителей финансовых услуг и повышения их качества.

3. Правительству Российской Федерации совместно с Банком России:

1) разработать проект федерального закона, предусматривающий установление обязанности по передаче информации о предоставлении рассрочки платежа торговыми организациями в бюро кредитных историй в целях контроля за долговой нагрузкой граждан;

2) разработать проект федерального закона, предусматривающий введение запрета на привлечение денежных средств граждан в виде займов и других инструментов организациями, не находящимися под надзором Банка России.

4. Комитету Совета Федерации по бюджету и финансовым рынкам

в рамках реализации плана по запуску "поведенческой перезагрузки" на финансовом рынке разработать проект федерального закона, направленный на совершенствование порядка расчета полной стоимости кредита (займа), ограничение сроков необеспеченных потребительских кредитов (займов), увеличение "периода охлаждения" в отношении предлагаемых кредитором дополнительных услуг, а также уточнение порядка указания стоимости кредита в рекламе.

Заместитель Председателя Совета
Федерации Федерального Собрания
Российской Федерации, председатель
Совета по развитию финансового рынка
при Совете Федерации Федерального
Собрания Российской Федерации

Н.А. ЖУРАВЛЕВ