

Т.А.Стецкая, В.А.Отт, С.А.Царенко, Т.Ф.Варсегова, А.В.Даньшина, Н.А.Пинегина, В.Н.Власюк

## ВОПРОСЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КРЕДИТНЫМИ И СТРАХОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В РЕШЕНИИ ПРОБЛЕМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ-ЗАЕМЩИКОВ, ПОСТРАДАВШИХ ОТ НАВОДНЕНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ

*Управление Роспотребнадзора по Хабаровскому краю, Хабаровск, Российская Федерация*

Управлением Роспотребнадзора по Хабаровскому краю для пострадавших граждан разработан алгоритм взаимодействия с банками, страховыми компаниями и другими организациями по вопросам реструктуризации и отсрочки выплаты кредитных обязательств. Составлена памятка для граждан-заемщиков об их правах, предусмотренных действующим законодательством. Представлена информация о комплексе предупредительных мер по защите прав потребителей финансовых и страховых услуг, проводимых Управлением Роспотребнадзора во взаимодействии с другими службами и ведомствами и позволивших не допустить роста социальной напряженности на пострадавших в результате паводка территориях.

*Ключевые слова:* кредитная организация, страховой случай, консультативная помощь, реструктуризация долга, заемщики, паводок

T.A.Stetskaya, V.A.Ott, S.A.Tsarenko, T.F.Varsegova, A.V.Dan'shina, N.A.Pinegina, V.N.Vlasyuk

## Problems of Cooperation between Credit Institutions and Insurance Companies for Managing the Loan Consumers' Matters, Affected by Flood in the Territory of Khabarovsk Region

*Rospotrebnadzor Administration in the Khabarovsk Territory, Khabarovsk, Russian Federation*

Developed by the Rospotrebnadzor Administration in the Khabarovsk Territory was the algorithm for establishing cooperation between bank institutions, insurance companies, and other organizations on the basis of debt restructuring and payment adjourning. Compiled was the handbook for loan borrowers as regards their rights fixed in the current normative regulations. Displayed was the information on the preventive procedures for consumer financial and insurance protection that were being carried out by the Rospotrebnadzor Administration in cooperation with other agencies and services, allowing for relief of social tensions on the part of the population affected by flood.

*Key words:* credit institution, insurance event, counseling, debt restructuring, borrowers, high water.

В связи с чрезвычайной ситуацией, произошедшей в результате подтопления территорий Хабаровского края Управлением Роспотребнадзора по Хабаровскому краю для пострадавших граждан предложен следующий алгоритм взаимодействия с банками, страховыми компаниями, иными организациями: при невозможности погашения очередного ежемесячного платежа в соответствии с графиком обратиться с письменным заявлением в кредитную организацию об отсрочке платежа и реструктуризации долга в связи с чрезвычайными обстоятельствами; при утере или порчи банковских документов, страховых полисов (если есть договор страхования имущества) запросить их дубликаты в кредитной организации и страховых компаниях (восстановление полиса); при наступлении страхового случая обратиться с заявлением о выплате страхового возмещения в страховую компанию или в банк, если договор страхования заключался непосредственно с ним.

Ипотечным заемщикам, попавшим в тяжелую жизненную ситуацию или полностью утратившим свое жилье, находящееся в залоге у банков, предоставляется возможность погасить задолженность по ипотечному кредиту за счет страховых возмещений, если жилье было застраховано. Банк обязан известить потребителя о результатах рассмотрения заяв-

ления в определенные нормативными документами сроки. Программа реструктуризации долга определяется индивидуально.

Для защиты прав граждан Управлением проведено совещание с участием представителей Главного управления Центрального банка России по Хабаровскому краю, регионального отделения Федеральной службы по финансовым рынкам в Дальневосточном федеральном округе, Министерства экономического развития и внешних связей Правительства Хабаровского края, 11 страховых, 11 кредитных и 2 коллекторские организации. На совещании были обсуждены вопросы координации деятельности, направленной на оптимизацию отношений между кредитными, страховыми, коллекторскими организациями и клиентами, проживающими на пострадавших в результате паводка территориях края, определены механизмы взаимодействия с указанными организациями по разрешению сложившейся ситуации.

На территории Хабаровского края с заявлениями о реструктуризации долгов в 20 кредитных организаций обратилось 1150 чел. с общей суммой задолженности более 321 млн рублей. В 19 кредитных организациях рассматривается возможность предоставления отсрочки погашения основного долга и процентов при условии предоставления справки с

подтверждением статуса пострадавшего.

Управление Роспотребнадзора по Хабаровскому краю через средства массовой информации уведомило население о своей готовности при необходимости обратиться в суд в защиту прав и законных интересов заемщиков, а также о возможности участия представителей Управления в судебных разбирательствах для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей. В 100 судебных участков края направлены соответствующие письма.

Разработана памятка для граждан-заемщиков об их правах, предусмотренных действующим законодательством. Специалистами Управления распространено 1210 информационных листовок и образцов заявлений среди жителей подтопленных районов. В муниципальные образования края и территориальные отделы Управления, консультационные центры для потребителей при ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» направлено 1700 памяток. В ходе выездных консультаций проинформированы 519 пострадавших, оказана помощь в составлении заявлений в банки 12 заемщикам.

Управление Роспотребнадзора организовало взаимодействие с общественной организацией по защите прав потребителей «БЛОК-ПОСТ» (Хабаровск) и ОО ОЗПП ХК «Эксперт» (Комсомольск-на-Амуре), которые оказывали безвозмездные юридические и

консультационные услуги жителям подтопленных территорий.

Таким образом, Управлением Роспотребнадзора по Хабаровскому краю взята на особый контроль ситуация, возникшая в связи с необходимостью защиты законных интересов заемщиков с целью недопущения нарушения их потребительских прав. Управлением обеспечена реализация имеющихся у него полномочий по защите прав потребителей путем оказания консультативной помощи гражданам, оказавшимся в трудном положении в связи с масштабным паводком. Комплекс предупредительных мер, предпринятых Управлением Роспотребнадзора по Хабаровскому краю во взаимодействии с другими службами и ведомствами, направленных на защиту потребителей финансовых и страховых услуг, позволил не допустить роста социальной напряженности на пострадавших территориях.

**Authors:**

*Stetskaya T.A., Ott V.A., Tsarenko S.A., Varsegova T.F., Dan'shina A.V., Pinegina N.A., Vlasyuk V.N.* Rosпотребнадзор Administration in the Khabarovsk Territory. 109-b, Karl Marks St., Khabarovsk, 680009, Russian Federation. E-mail: root@sanepid.khb.ru

**Об авторах:**

*Стецкая Т.А., Отт В.А., Царенко С.А., Варсегова Т.Ф., Данышина А.В., Пинегина Н.А., Власюк В.Н.* Управление Роспотребнадзора по Хабаровскому краю. Российская Федерация, 680009, Хабаровск, ул. Карла Маркса, 109-б. E-mail: root@sanepid.khv.ru