

Николай Патрушев:
Порт Диксон
должен получить
новое развитие



Страница 02

Курс биткоина
снова побил
исторический
рекорд



Страница 05

Сергей Шаргунов:
Как в эпоху блогеров
выживают
литературные
журналы



Страница 11

Торпедировали:
Один из старейших
клубов страны
не сыграет
в Премьер-лиге



Страница 12



Российская Газета

Общественно-политическая газета. Выходит с ноября 1990 года. Пятница, 11 июля 2025. № 151 (9690) www.rg.ru

Федеральный выпуск

ТОЛЬКО В «РГ» Главный финансовый омбудсмен Юрий Воронин — о борьбе за честные деньги, Глебе Жеглове и «большой зеленой кнопке»

Чистые банки

Сергей Болотов

Россияне теряют деньги не только из-за мошенников, нередко их права нарушают банки и страховые компании. Судиться с ними — сложно и дорого, но есть выход: досудебное урегулирование споров. Как работает этот механизм защиты прав людей, в интервью «Российской газете» рассказал главный финансовый уполномоченный Юрий Воронин.

На что вам чаще всего сейчас жалуются люди?

ЮРИЙ ВОРОНИН: В первом полугодии 2025 года в службу поступило порядка 78 тыс. обращений потребителей финансовых услуг. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года число жалоб возросло примерно на 19%.

Подвляющее большинство жалоб — на ситуации, связанные с ОСАГО. Чаще всего к нам обращаются мужчины 25–44 лет, которые не согласны с отказом в осуществлении страхового возмещения или с размером такого возмещения.

При этом число жалоб на страховые компании в последние годы постепенно снижалось, что можно объяснить как положительным влиянием Службы финансового уполномоченного на рынок, так и теми мерами, которые к участникам рынка применяет Банк России.

Однако в прошедшем 2024 году число жалоб на страховщиков не снизилось, а даже немного возросло и составило практически 118 тыс. Скорее всего по итогам текущего года мы снова зафиксируем рост числа обращений в отношении страховщиков за счет увеличения количества споров по ОСАГО. По крайней мере, предварительные данные по полугодию подтверждают мой вывод — только по ОСАГО за шесть месяцев текущего года мы получили более 58 тыс. обращений.

ЦИФРА

500

ТЫСЯЧ

рублей составляет пограничная сумма спора потребителя и финансовой организации, который можно разрешить в досудебном порядке. В случае с ОСАГО и спорами с НПФ ограничения по сумме нет



На работу банков, МФО и других нестраховых финансовых организаций жалуются реже?

ЮРИЙ ВОРОНИН: Реже, но все равно это тысячи обращений ежегодно (в прошлом году их количество составило более 17 тыс.). Многие жалобы из этого числа касаются навязывания дополнительных услуг при кредите или займе. Например, потребителю часто подсовываются плюсы продуктов, а минусы от него прячут, не раскрывают всех значимых условий и тем самым обманывают ожидания клиента. Нередко потребителю продают услуги, имеющие сомнительную для него ценность.

У «банковских» жалоб, кстати, есть еще одна важная особенность: служба финансового уполномоченного при их рассмотрении регулярно выявляет недобросовестные практики. В прошлом году почти 80% случаев их использования было выявлено нами именно в работе банков.

Одной из довольно «популярных» практик стало предложение банками при кредите вместо дополнительных услуг

АКЦЕНТ

Банки и страховые компании часто подсвечивают потребителю плюсы своих продуктов, а минусы от него прячут — это недобросовестная практика

их «суррогатов». Потребителям предлагали заключать с третьими лицами договоры о предоставлении независимой гарантии или о «подключении» к некоей программе обслуживания.

Когда они отказывались от таких договоров в «период охлаждения», требуя вернуть им уплаченные деньги, третьи лица ничего не возвращали им, мол, гарантия предоставлена, «подключение» совершено, и все это одновременно выполнено при предоставлении кредита, то есть услуга уже оказана, а потому деньги вернуть нельзя. Вслед за третьими лицами отказывали потребителям в возврате денежных средств и банки. Финансовый уполномоченный не соглашался с этой позицией и взыскивал плату за такие услуги при отказе от них в «период охлаждения».

Информацию обо всех выявленных нами случаях недобросовестного поведения финансовых организаций мы отправляем в Банк России. Опираясь на нее в том числе, он может принимать регуляторные меры, чтобы нарушений стало меньше.

Что делать, когда права потребителей нарушают крупные банки? Ведь у банков очень сильные юристы, которые простым людям недоступны.

ЮРИЙ ВОРОНИН: Обращаться к нам, если требование к банку денежное. Вот как раз благодаря институту финансового уполномоченного защита прав потребителей финансовых услуг стала максимально доступной, в этом и есть смысл нашей работы. В своей основной массе простой человек рассчитывает на плечо государства. Очень немногие активные люди готовы сами отстаивать свои права в суде.

У нас есть Центральный банк, который надзирает за работой банков и других финансовых организаций, в ЦБ есть служба по защите прав потребителей. Там люди в спорных ситуациях могут получить ясный ответ на вопрос, были ли нарушены их права. Дальше они могли бы идти с этим в суд, но на сегодняшний день по спорам с имущественными требованиями им следует сначала прийти к нам и попытаться с нашей помощью решить вопрос в досудебном порядке.

Наш досудебный порядок избавляет людей от необходимости напрямую обращаться в суд, что представляет собой довольно сложный процесс, особенно для лиц, не обладающих юридической подготовкой.

Чаще всего в банках на все жалобы людей как раз и отправ-

ляют в суд. Но на деле мало кто туда доходит.

ЮРИЙ ВОРОНИН: Судебные тяжбы, даже если права человека были действительно нарушены, дело не самое простое. В том числе поэтому в 2018 году Госдумой и был принят закон о Службе уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, благодаря которому мы получили возможность рассматривать в досудебном порядке спор потребителя и финансовой организации на сумму до 500 тыс. руб. — кроме ОСАГО и споров с НПФ, там размер требований не ограничен. Кстати, считаю, что эту сумму сегодня целесообразно увеличить как минимум до 1,5 млн руб.

Наш досудебный порядок избавляет людей от необходимости напрямую обращаться в суд, что представляет собой довольно сложный процесс, особенно для лиц, не обладающих юридической подготовкой.

ДИПЛОМАТИЯ Министры иностранных дел России и США встретились

Время поговорить

Евгений Шестаков, «Российская газета», Куала-Лумпур

В четверг на полях встречи глав МИД стран Ассоциации государств Юго-Восточной Азии состоялись переговоры Сергея Лаврова и госсекретаря Марко Рубио. На прошлогоднем министерском форуме АСЕАН в Лангуне человек Байдена — глава американского дипломатического ведомства Энтони Блинкен — старался даже глазами не пересекаться с российским коллегой, но теперь отказавшись от любых совместных, в том числе коллективных, снимков.

С приходом в Белый дом Дональда Трампа ситуация поменялась. 18 февраля Лавров и Рубио встречались в Саудовской Аравии как члены российской и американской делегаций. После этого они несколько раз беседовали по телефону. Однако нынешние переговоры министров в двустороннем формате — первые, и журналисты гадали, сколько они продлятся. По итогу вышло 50 минут.

Прессе разрешили буквально бегом зайти в комнату, где уже сидели главы внешнеполитических ведомств России и США. Только для картинок — никаких вопросов. Эмоций лица министров не выражали. Никаких. Просто замершие, сосредоточенные лица в ожидании, когда журналисты наконец уйдут. А были времена, когда глава МИД России и госсекретарь США искренне улыбались друг другу и по-человечески были рады увидевшись.

РЫНКИ Цены на черешню подскочили в полтора раза

Доплата за сочность

Татьяна Карабут

Цены на черешню выросли на 55% год к году, а стоимость абрикосов и персиков осталась на уровне прошлого года, подсчитали для «Российской газеты» эксперты. Свой урожай абрикосов и персиков существенно не пострадал от весенних заморозков. Кроме того, больше половины от общего объема потребления косточковых завозится из-за рубежа. И приятные для потребителя цены позволяют удерживать крепкий рубль.

По данным исследовательской компании NTech, розничные цены на черешню на 27-й неделе 2025 года (с 30 июня по 6 июля) по сравнению с тем же периодом прошлого года выросли на 55% — с 365,5 руб. до 565,3 руб. за кг. Тогда как цены на другие косточковые фрукты выросли минимально: абрикосы прибавили только 8% год к году (в прошлом году стоили 177,9 руб., а сейчас 191,4 руб. за кг), персики — 7% (218,6 руб. и 233,7 руб. соответственно), нектарины — 3% (со 187 руб. до 192,3 руб. за кг). При этом в сравнении с предыдущей неделей черешня продолжает дорожать, а абрикосы, персики и нектарины дешевеют.

«Специфика рынка фруктов и овощей в наличии заметного количества небольших игроков, в том числе когда речь идет о производителях, и когда — о перекупщиках. Уровень консолидации крайне низкий. Что приводит к крайне высокому уровню волатильности и крайне низкому — прогнозируемости», — говорит директор по аналитике NTech Леонид Ардалионов.

АВТОМОБИЛИ За неоплату ущерба от аварии предложено лишать прав

Неуловимые долги

Владимир Баршев

Если водитель совершил аварию, но не смог вовремя выплатить компенсацию пострадавшему, его лишат прав. Точнее, приостановят их действие. Также, как это делается в случае выявления на дороге должника по алиментам. Такой законопроект рекомендовал к первому чтению Комитет Госдумы по безопасности и противодействию коррупции.

Проект на первый взгляд своевременный. У нас происходит довольно много аварий, после которых некоторые недобросовестные участники скрываются с места происшествия. Для их поиска задействуют практически все полицейские службы. Их даже находят. Но не всех. Например, некий приехавший из соседней республики виновник ДТП вполне может успеть вернуться к себе на родину, а потом въехать в Россию заново.

Автомобилисты, не имеющие полиса ОСАГО, да еще на арендованном автомобиле, вообще находятся в «слепой зоне». И не стоит долго объяснять, что если виновника аварии невозможно обнаружить, то и денег на восстановление машины с него получить не удастся.

ОБЩЕСТВО



Брат приехал! Президент России разрешил бойцу СВО прибыть на свадьбу сестры. Это был самый дорогой подарок

ТЕХНОЛОГИИ

На «Госуслуги» добавят сразу 35 новых «жизненных ситуаций»

А по такому случаю...

Олег Капранов

Приоритетные «жизненные ситуации» утверждены на заседании профильной подкомиссии под руководством вице-премьера — главы аппарата правительства Дмитрия Григоренко. Как заявили в аппарате Григоренко, 35 новых сервисов станут доступны на портале «Госуслуги» в течение года. Расширятся и возможности для использования биометрии. Это произошло за счет приравнивания биометрии, сданной напрямую в Единую биометрическую систему (ЕБС), к импортированной из банков. В результате доступ к широкому перечню биометрических сервисов появится еще у 20 млн человек.

Сервисы «жизненные ситуации» — это новый этап эволюции оказания госуслуг. Переход от «колодезного» ведомственного подхода, когда ком-

АКЦЕНТ

В 2025 году при помощи «жизненных ситуаций» станет возможно и организовать детский отдых, и запустить ИТ-компанию

муникацию между ведомствами в ходе решения того или иного вопроса выполнял сам гражданин, переноса бумаги из одного окошка в другое, к подходу, когда в основе запроса на решение конкретной проблемы гражданина, а процесс обмена данными между госорганами проходит в фоновом режиме.

Как ранее пояснял Григоренко, гражданину более не интересен процесс получения услуги, что в нее входит, как это работает. Важен сам факт получения

запрошенного сервиса. И формат «жизненная ситуация» в максимальной степени отвечает этому запросу.

Всего в 2025 году появится 35 новых «жизненных ситуаций». Это сервисы для решения таких вопросов, как планирование и рождение ребенка, оформление опеки и попечительства, организация детского досуга и отдельно — организация детского отдыха, забота о домашних питомцах, поступление в колледж и техникум, желание стать волонтером, оформление нало-

гового вычета, запуск ИТ-компании, прохождение диспансеризации, поддержка граждан России за рубежом и такие сложные ситуации, как утрата близкого человека, инвалидность.

«Когда-то люди стояли в очередях в разные ведомства, потом появилась возможность получать госуслуги онлайн. На следующем этапе государство предложило гражданам обращаться за услугами через «одно окно» — в МФЦ с бумажными заявлениями и на «Госуслуги» через интернет. Сейчас на портале таких услуг и сервисов уже более 1,6 тыс. Чтобы проще в них ориентироваться, объединяем их по принципу «жизненных ситуаций» — граждане решают свои задачи комплексно, быстро и в одном месте», — сказал Григоренко.

Концепция «жизненных ситуаций» внедрится с 2023 года. Сейчас реализовано уже 35 сервисов.

