

Г.И.Яшина, О.П.Курганова, Н.Р.Саблук

## ОРГАНИЗАЦИЯ МЕРОПРИЯТИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ЗАЩИТУ ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ И СТРАХОВЫХ УСЛУГ, ПОСТРАДАВШИХ В ПЕРИОД КРУПНОМАСШТАБНОГО НАВОДНЕНИЯ В АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

*Управление Роспотребнадзора по Амурской области, Благовещенск, Российская Федерация*

Управлением Роспотребнадзора с участием Правительства Амурской области и Главного Управления Центрального Банка России по Амурской области разработаны мероприятия, направленные на защиту интересов потребителей финансовых кредитов путем введения на пострадавших территориях упрощенных процедур работы банков с гражданами. Управление Роспотребнадзора приняло на себя обязательства по проведению разъяснительной и консультационной работы среди граждан-заемщиков, сбору информации о количестве пострадавших заемщиков и размере предоставленных кредитов. Проведенные мероприятия позволили заемщикам отложить решение финансовых проблем, связанных с погашением кредитов, на более позднее время, направив имеющиеся денежные средства на ликвидацию ущерба, причиненного наводнением.

*Ключевые слова:* наводнение, кредиты, Амурская область.

G.I.Yashina, O.P.Kurganova, N.R.Sabluk

## Management of the Activities that Address the Problems of Consumers Rights Protection as Regards Financial and Insurance Services Delivered to the Population Exposed to the Large-Scale High Water in the Amur Region

*Rospotrebnadzor Administration in the Amur Region, Blagoveshchensk, Russian Federation*

Worked out by the Rospotrebnadzor Administration in cooperation with the Amur Region Government and the head office of the Central Bank of Russia was a plan of operation aimed at the provision of financial loan consumers' rights protection through the implementation of simplified repayment procedure. Rospotrebnadzor Administration charged itself with the responsibility to inform and provide counseling to affected borrowers and to gather the data on their numbers and the volume of the credits allowed. The measures undertaken made it possible to delay the deadlines and decision making on the financial problems emerged, which concerned the repayment of debts, all in order to use the available sums for elimination of consequences and aftermaths of the disaster.

*Key words:* flood, loans, the Amur Region.

В связи с чрезвычайной ситуацией, в результате наводнения 2013 г. одной из задач Управления Роспотребнадзора по Амурской области было введение на пострадавших территориях упрощенных процедур работы банков с гражданами и разработка механизмов, направленных на перенос сроков уплаты процентов и основного долга по действующим кредитам, а также начисленных штрафов и пени.

23 августа 2013 г. Губернатором области проведено совещание «О выплатах по кредитам физических и юридических лиц – сельхозтоваропроизводителей, пострадавших от наводнения в Амурской области», на котором кредитным учреждениям было рекомендовано в срок до 30 августа 2013 г. провести следующие мероприятия: ввести мораторий по возврату кредита, уплате процентов, начислению штрафов и пени; изложить позицию по работе с физическими и юридическими лицами, пострадавшими от наводнения в Амурской области на сайте кредитных учреждений; провести индивидуальную работу с заемщиками – физическими и юридическими лицами, пострадавшими от наводнения в Амурской области, и предложить схемы выплат с учетом сложившейся реальной ситуации заемщика.

26 августа состоялась рабочая встреча руководителей Управления Роспотребнадзора по Амурской

области и Главного управления Центрального банка России по Амурской области, на которой были обсуждены вопросы координации деятельности, определены механизмы взаимодействия с банками по разрешению сложившейся ситуации.

Управление Роспотребнадзора приняло на себя обязательства по проведению разъяснительной и консультационной работы среди граждан-заемщиков, сбора информации о количестве пострадавших заемщиков, размере предоставленных кредитов. На сайте Управления была размещена информация с разъяснениями по сложившейся ситуации, а также образец заявления в финансовые организации. Разработаны листовки для потребителей с рекомендациями по их действиям в сложившейся ситуации, которые были размещены на ПВР, в пунктах приема заявлений на получение финансовых выплат. Управление организовало взаимодействие с общественной молодежной организацией «Совет молодых юристов», оказывающей безвозмездные юридические и консультационные услуги жителям подтопленных территорий, в том числе и по распространению листовок и заявлений, разработанных Управлением.

Специалисты Консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиоло-

гии в Амурской области» неоднократно выезжали в пострадавшие от наводнения села, где раздавали листовки и заявления пострадавшим жителям, оказывали консультационные услуги. Всего было роздано более 2800 листовок и заявлений. Был организован прием обращений пострадавших потребителей по «горячей линии», через консультационные пункты. За весь период с начала наводнения в Управление по телефону «горячей линии» поступило 103 обращения от пострадавших заемщиков, рассмотрено 12 письменных обращений. Специалистами Консультационных пунктов дано 335 консультаций, составлено 15 заявлений о реструктуризации в Банки, разработаны образцы претензий и исковых заявлений.

С целью информирования населения на сайте Управления размещались информационные материалы для граждан-заемщиков, пострадавших в резуль-

тате наводнения, были организованы выступления в средствах массовой информации (19 выступлений на телевидении, 14 информационных материалов в печатных СМИ).

Таким образом, проведенные мероприятия позволили заемщикам отложить решение финансовых проблем, связанных с погашением кредитов, на более позднее время, направив имеющиеся денежные средства на ликвидацию ущерба, причиненного наводнением.

**Authors:**

*Yashina G.I., Kurganova O.P., Sabluk N.R.* Rospotrebnadzor Administration in the Amur Region. 30, Pervomayskaya St., Blagoveshchensk, 675002, Russian Federation. E-mail: info@rospotrebnadzor-amur.ru

**Об авторах:**

*Яшина Г.И., Курганова О.П., Саблук Н.Р.* Управление Роспотребнадзора по Амурской области. Российская Федерация, 675002, Благовещенск, ул. Первомайская, 30. E-mail: zpp1@rospotrebnadzor-amur.ru