

# ЕЖЕГОДНЫЙ ОТЧЁТ

Главного финансового  
уполномоченного о  
деятельности финансовых  
уполномоченных в 2019 году



01.04.2020

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>1.</b>	<b>Формирование Службы финансового уполномоченного</b>	<b>стр. 4</b>
1.1.	Финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг	стр. 4
1.2.	Совет Службы финансового уполномоченного	стр. 5
1.3.	Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного	стр. 7
1.4.	Экспертный совет Службы финансового уполномоченного	стр. 9
<b>2.</b>	<b>Информация об обращениях Потребителей</b>	<b>стр. 10</b>
2.1.	Количество обращений Потребителей	стр. 10
2.2.	Финансовые организации, в отношении которых направлялись обращения	стр. 11
2.3.	Финансовые услуги, в отношении которых направлялись обращения	стр. 11
2.4.	Субъекты РФ, жители которых направляли обращения	стр. 12
2.5.	Способы направления обращений	стр. 13
<b>3.</b>	<b>Информация о результатах рассмотрения обращений Потребителей</b>	<b>стр. 14</b>
3.1.	Сроки рассмотрения обращений Потребителей	стр. 14
3.2.	Решения, принятые финансовыми уполномоченными по существу спора	стр. 15
3.2.1.	Виды финансовых услуг, в отношении которых финансовыми уполномоченными приняты решения	стр. 15
3.2.2.	Количество удостоверений, выданных финансовыми уполномоченными	стр. 15
3.3.	Решениях финансовых уполномоченных о прекращении рассмотрения обращения	стр. 16
3.4.	Финансовые уполномоченные, принявшие решения	стр. 16
3.5.	Обращения, не принятых к рассмотрению	стр. 17
<b>4.</b>	<b>Информация об обжаловании финансовыми организациями решений финансового уполномоченного</b>	<b>стр. 19</b>
4.1.	Решения финансового уполномоченного, обжалованные финансовыми организациями	стр. 19
4.2.	Приостановление исполнения решений финансового уполномоченного	стр. 19
4.3.	Результаты обжалования решений финансового уполномоченного	стр. 20
<b>5.</b>	<b>Влияние досудебного порядка урегулирования споров на количество исков и жалоб Потребителей</b>	<b>стр. 21</b>
5.1.	Статистика Верховного Суда Российской Федерации	стр. 21
5.2.	Статистика Банка России	стр. 22

## СОКРАЩЕНИЯ

<b>Закон № 123-ФЗ</b>	Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»
<b>Финансовый уполномоченный</b>	уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг
<b>АНО «СОДФУ»</b>	Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного»
<b>Экспертный совет</b>	экспертный совет Службы финансового уполномоченного
<b>Потребитель</b>	физическое лицо, услуга которому оказана в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, а также третье лицо, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации

## **1. Формирование Службы финансового уполномоченного**

В соответствии с Законом № 123-ФЗ Служба финансового уполномоченного состоит из:

- Главного финансового уполномоченного и финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг;
- Совета Службы финансового уполномоченного;
- Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного;
- Экспертного совета.

В 2019 году продолжились мероприятия по формированию Службы финансового уполномоченного, начатые в конце 2018 года.

### **1.1. Финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг**

В соответствии с Законом № 123-ФЗ финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг назначаются Советом директоров Банка России по предложению Главного финансового уполномоченного.

В 2019 году к выполнению обязанностей приступили:

- с 9 января 2019 года уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг в сфере страхования Климов Виктор Владимирович;
- с 19 августа 2019 года уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг в сферах страхования, микрофинансирования, кредитной кооперации и деятельности кредитных организаций Никитина Светлана Васильевна;



- с 9 сентября 2019 года уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг в сферах страхования, микрофинансирования, кредитной кооперации и деятельности кредитных организаций Писаревский Евгений Леонидович.

Информация о назначении финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг размещается на официальном сайте финансового уполномоченного.

## **1.2. Совет Службы финансового уполномоченного**

В соответствии с Законом № 123-ФЗ в Совет Службы финансового уполномоченного входят:

- 5 представителей Банка России;
- 3 представителя Правительства Российской Федерации;
- 1 представитель саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих страховые организации;
- 2 представителя ассоциаций (союзов) кредитных организаций;
- 2 представителя иных саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, члены которых являются финансовыми организациями, обязанными взаимодействовать с финансовым уполномоченным в соответствии с Законом № 123-ФЗ;
- 1 представитель Экспертного совета;
- Главный финансовый уполномоченный.

В 2019 году Совет Службы финансового уполномоченного сформирован в полном составе.

Информация о составе Совета Службы финансового уполномоченного размещается на официальном сайте финансового уполномоченного.

В 2019 году состоялось восемь заседаний Совета Службы финансового уполномоченного, на которых утверждены акты, регулирующие деятельность Службы финансового уполномоченного, в том числе:

- Положение об экспертном совете службы финансового уполномоченного;
- Положение о стандартной форме обращения, направляемого финансовому уполномоченному в электронной форме;
- Положение о стандартной форме заявления, направляемого потребителем в финансовую организацию в электронной форме;
- Положение о порядке уведомления сторон спора о дате, времени и месте рассмотрения обращения финансовым уполномоченным в случае принятия решения о его очном рассмотрении;
- Положение о порядке осуществления финансовым уполномоченным процедур, направленных на урегулирование спора между его сторонами, а также о порядке оформления соглашения сторон об урегулировании спора;
- Положение о форме и порядке подачи заявления страховой организацией, оказывающей финансовые услуги потребителям финансовых услуг, для организации взаимодействия с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг на добровольной основе;
- Решение о размере дифференцированной ставки взносов финансовых организаций в отношении страховых организаций, организующих взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе;



- Решение о размере дифференцированной ставки взносов финансовых организаций в отношении страховых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным;
- Решение о размере дифференцированной ставки взносов финансовых организаций в отношении микрофинансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным;
- Решение о размере платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

### **1.3. Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного**

Обеспечение деятельности финансовых уполномоченных осуществляет Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

В 2019 году АНО «СОДФУ» проводила интенсивную работу по подбору персонала, необходимого для выполнения ее функций.

#### **Динамика численности работников АНО «СОДФУ» в 2019 году**



В 2019 году в соответствии с решением Банка России - учредителя АНО «СОДФУ» созданы:

- филиал № 1 АНО «СОДФУ» в г. Саратов;
- филиал № 2 АНО «СОДФУ» в г. Санкт-Петербург;
- филиал № 3 АНО «СОДФУ» в г. Нижний Новгород.

По состоянию на 31.12.2019 года количество работников АНО «СОДФУ» составило:

- в центральном офисе АНО «СОДФУ» в г. Москва - 280 человек;
- в Филиале № 1 АНО «СОДФУ» в г. Саратов - 64 человека;
- в Филиале № 2 АНО «СОДФУ» в г. Санкт-Петербург - 74 человека;
- в Филиале № 3 АНО «СОДФУ» в г. Нижний Новгород - 25 человек.

В целях расширения кадрового потенциала АНО «СОДФУ» были заключены соглашения о сотрудничестве и организации практики обучающихся с Московским государственным юридическим университетом имени О.Е. Кутафина (МГЮА), Российским государственным университетом правосудия, Московским финансово-юридическим университетом МФЮА и Саратовской государственной юридической академией.

В 2019 году АНО «СОДФУ» протестирована и введена в эксплуатацию автоматизированная платформа обработки обращений Потребителей. Введены в эксплуатацию личный кабинет потребителя и личный кабинет финансовой организации, реализовано электронное взаимодействие финансового уполномоченного с Потребителями и финансовыми организациями. АНО «СОДФУ» обеспечила непрерывное функционирование процесса приема, обработки и рассмотрения обращений Потребителей.





#### **1.4. Экспертный совет Службы финансового уполномоченного**

В соответствии с Законом № 123-ФЗ в состав Экспертного совета входят Главный финансовый уполномоченный, финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг, а также лица, обладающие познаниями в сфере финансового рынка и (или) имеющие опыт работы в сфере финансового рынка, регулирования, контроля и надзора на финансовом рынке или защиты прав потребителей финансовых услуг либо имеющие стаж работы судьей не менее десяти лет.

В 2019 году Экспертный совет сформирован, количество его членов составляет 24 человека.

Информация о составе Экспертного совета размещается на официальном сайте финансового уполномоченного.

В 2019 году состоялось два заседания Экспертного совета, а также два заседания его рабочих групп. Рекомендации, принятые Экспертным советом, размещены на официальном сайте финансового уполномоченного.

## 2. Информация об обращениях Потребителей

В соответствии с Законом № 123-ФЗ в 2019 году обязательное взаимодействие финансовых организаций с финансовым уполномоченным организовано:

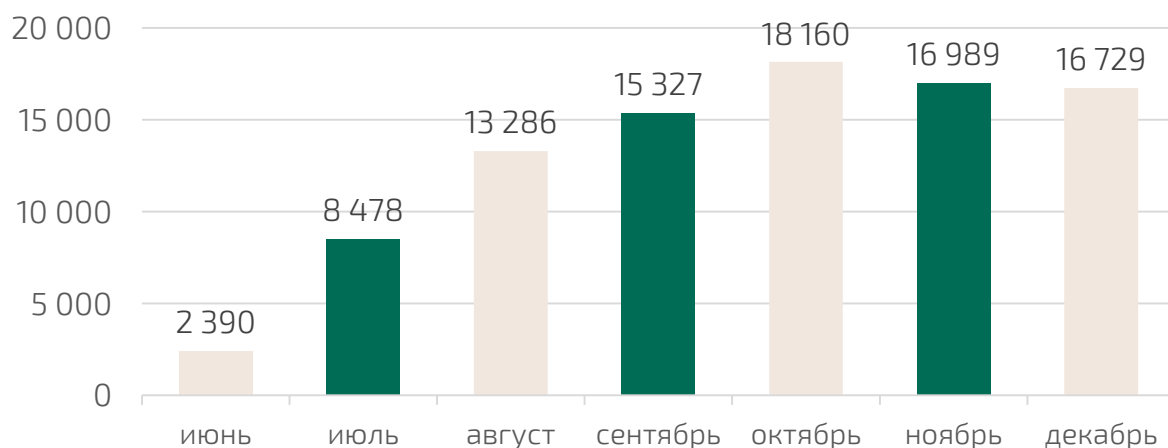
- с 1 июня 2019 года страховыми организациями, осуществляющими деятельность по ОСАГО, каско и ДСАГО;
- с 28 ноября 2019 года страховыми организациями, осуществляющими деятельность по иным видам страхования (кроме организаций, осуществляющих исключительно ОМС).

Таким образом, финансовые уполномоченные приступили к рассмотрению обращений Потребителей с 1 июня 2019 года.

### 2.1. Количество обращений Потребителей

С 1 июня по 31 декабря 2019 года в Службу финансового уполномоченного поступило 91 359 обращений Потребителей.

В среднем в 2019 году в Службу финансового уполномоченного в день поступало 609 обращений.



Средний размер требований Потребителей в 2019 году составил 210 614 рублей.

## 2.2. Финансовые организации, в отношении которых направлялись обращения

В 2019 году обращения Потребителей поступили в отношении 112 страховых организаций, 25 кредитных организаций, 13 кредитных потребительских кооперативов, 1 микрофинансовой организации, а также 21 организации, осуществляющих иные виды деятельности.

## 2.3. Финансовые услуги, в отношении которых направлялись обращения

Вид договора	Количество	Доля, %
ОСАГО	87 038	95,3
Каско	2 487	2,7
Страхование жизни	280	0,3
Страхование имущества	238	0,3
ДСАГО	228	0,2
Страхование от несчастных случаев и болезней	219	0,2
Добровольное страхование гражданской ответственности	110	0,1
Страхование финансовых рисков	21	< 0,1
Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства	12	< 0,1
Страхование профессиональной ответственности туроператоров	9	< 0,1
Страхование ответственности юридических лиц	9	< 0,1
Добровольное медицинское страхование	6	< 0,1
Иные виды финансовых услуг	367	0,4
Предмет спора не указан	335	0,4

В 2019 году 87 038 обращений Потребителей (95,3 %) содержали требования, вытекающие из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения по договорам ОСАГО, в том числе:

Основание требований	Количество	Доля, %
Несогласие с размером страхового возмещения	33 246	36,4
Несогласие с отказом в выплате страхового возмещения	24 422	26,7
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	23 077	25,3
Иное	5 552	6,1
Несогласие с качеством выполненного ремонта	741	0,8

#### 2.4. Субъекты Российской Федерации, жители которых направляли обращения

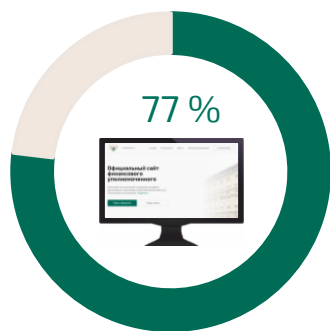
Субъекты Российской Федерации, жители которых направили наибольшее количество обращений финансовому уполномоченному в 2019 году (ТОП 10):

Субъект РФ	Количество
1. Краснодарский край	11 285
2. Республика Башкортостан	4 797
3. Нижегородская область	3 773
4. Москва	3 585
5. Ростовская область	3 162
6. Московская область	3 020
7. Волгоградская область	2 798
8. Челябинская область	2 377
9. Республика Дагестан	2 377
10. Воронежская область	2 375

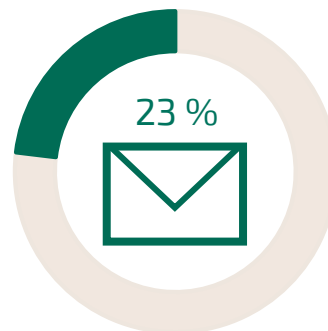


## 2.5. Способы направления обращений

Из 91 359 поступивших в 2019 году обращений 70 267 обращений направлены Потребителями в электронной форме посредством личного кабинета на официальном сайте финансового уполномоченного, 21 092 обращения – в письменной форме.



В электронной форме



В письменной форме

### **3. Информация о результатах рассмотрения обращений Потребителей**

В 2019 году по результатам рассмотрения обращений Потребителей финансовыми уполномоченными принято 37 428 решений, из которых 30 909 решений о полном или частичном удовлетворении требований потребителя или об отказе в их удовлетворении (по существу спора) и 6 519 решений о прекращении рассмотрения обращения.

#### **3.1. Сроки рассмотрения обращений Потребителей**

В соответствии со статьей 20 Закона № 123-ФЗ финансовый уполномоченный рассматривает обращение и принимает по нему решение в следующие сроки:

- в течение 15 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения Потребителем;
- в течение 30 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения лицом, которому уступлено право требования Потребителя к финансовой организации

Финансовый уполномоченный вправе приостанавливать рассмотрение спора в связи с необходимостью проведения независимой экспертизы по предмету спора.

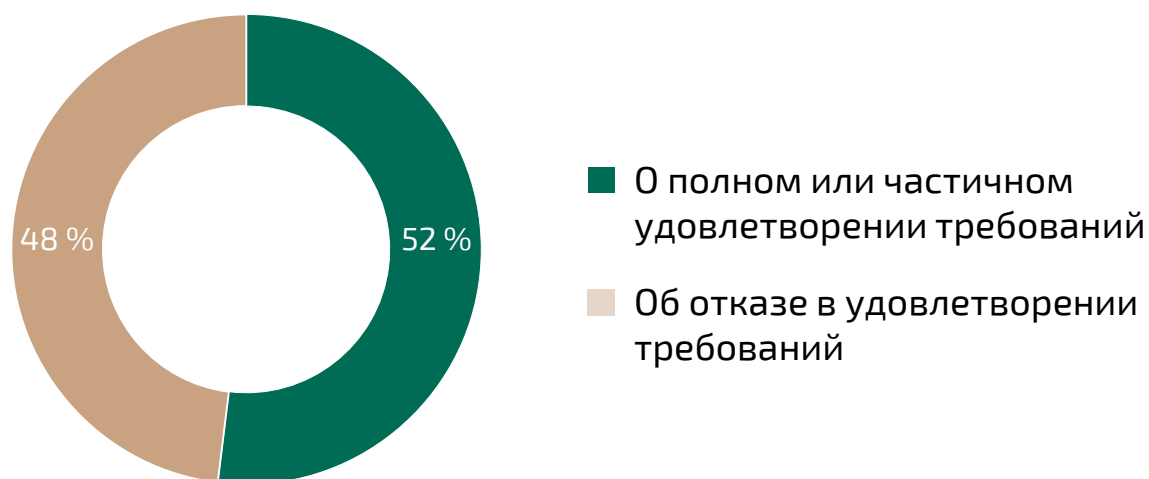
В 2019 году средний срок рассмотрения и принятия решения финансовым уполномоченным (с учетом сроков приостановления рассмотрения спора для проведения независимой экспертизы) составил:

- по обращению потребителей - 20 рабочих дней;
- по обращению лиц, которым уступлено право требования потребителя к финансовой организации - 31 рабочий день.



### 3.2. Решения, принятые финансовыми уполномоченными по существу спора

В 2019 году по результатам рассмотрения обращений Потребителей финансовыми уполномоченными принято 30 909 решений по существу спора, из которых 16 188 составляют решения о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя и 14 721 - решения об отказе в удовлетворении требований Потребителя.



#### 3.2.1. Виды финансовых услуг, в отношении которых финансовыми уполномоченными приняты решения

Вид договора	Количество решений	Доля, %
ОСАГО	30 064	97,27
Каско	670	2,2
ДСАГО	175	0,6
	<b>30 909</b>	<b>100,0</b>

#### 3.2.2. Количество удостоверений, выданных финансовыми уполномоченными

По состоянию на 01.04.2020 финансовыми уполномоченными выдано 1 123 удостоверений для принудительного исполнения решений финансовых уполномоченных, принятых в 2019 году.

### 3.3. Решения финансовых уполномоченных о прекращении рассмотрения обращения

В 2019 году финансовыми уполномоченными прекращено рассмотрение 6 519 обращений, из них в 173 случаях (3%) в связи с добровольным исполнением финансовой организацией требований Потребителя.

### 3.4. Финансовые уполномоченные, принявшие решения

Вид решения	Количество
<b>Воронин Юрий Викторович</b>	<b>930</b>
О прекращении рассмотрения обращения	121
Об отказе в удовлетворении требований	341
Об удовлетворении требований	468
<b>Климов Виктор Владимирович</b>	<b>15 437</b>
О прекращении рассмотрения обращения	2 615
Об отказе в удовлетворении требований	6 254
Об удовлетворении требований	6 568
<b>Никитина Светлана Васильевна</b>	<b>8 912</b>
О прекращении рассмотрения обращения	1 448
Об отказе в удовлетворении требований	3 470
Об удовлетворении требований	3 994
<b>Писаревский Евгений Леонидович</b>	<b>12 149</b>
О прекращении рассмотрения обращения	2 335
Об отказе в удовлетворении требований	4 656
Об удовлетворении требований	5 158
	<b>37 428</b>





### 3.5. Обращения, не принятые к рассмотрению

В 2019 году 40 835 обращений Потребителей не приняты к рассмотрению.

В 31 653 из них Потребителям отказано в принятии в связи с тем, что обращения не подлежат рассмотрению финансовым уполномоченным.

Основания для отказа	Количество
Заявитель предварительно не обратился в финансовую организацию (п. 2 ч.1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	25 101
Сумма требований Потребителя более 500 тысяч рублей или финансовая организация не включена в реестр, либо перечень финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным (п. 1 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	5 031
Прошло более трех лет со дня, когда Потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права (п. 1 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	459
У финансовой организации отозвана (аннулирована) лицензия, финансовая организация исключена из реестра финансовых организаций соответствующего вида или находится в процессе ликвидации, ликвидирована, прекратила свое существование или была признана фактически прекратившей свою деятельность (п. 6 ч.1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	450
В суде, третейском суде имеется либо рассмотрено дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям (п. 3 ч.1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	230
Имеется решение финансового уполномоченного или соглашение, принятое по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям (п. 5 ч.1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	201

Основания для отказа	Количество
Обращение направлено повторно по тому же предмету и по тем же основаниям, что и обращение, ранее принятое финансовым уполномоченным к рассмотрению (п. 10 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	112
Текст обращения не поддается прочтению (п. 12 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	31
Обращение связано с компенсацией морального вреда или возмещением убытков в виде упущенной выгоды (п. 8 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	22
Вопросы в обращении связаны с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями, либо обращение связано со взысканием обязательных платежей и санкций, предусмотренных законодательством Российской Федерации (п. 9 ч.1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	7
Вопросы в обращении связаны с банкротством юридических и физических лиц (п. 7 ч.1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	4
Урегулирование спора по обращению происходит с помощью процедуры медиации (п. 4 ч.1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	3
Обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу финансового уполномоченного или иных лиц (п. 11 ч.1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	2

В 9 182 случаях Потребителям направлены разъяснения АНО «СОДФУ» о порядке подачи обращения финансовому уполномоченному, в том числе в 325 случаях в связи с отсутствием платы за рассмотрение обращений лиц, которым уступлено право требования Потребителя.

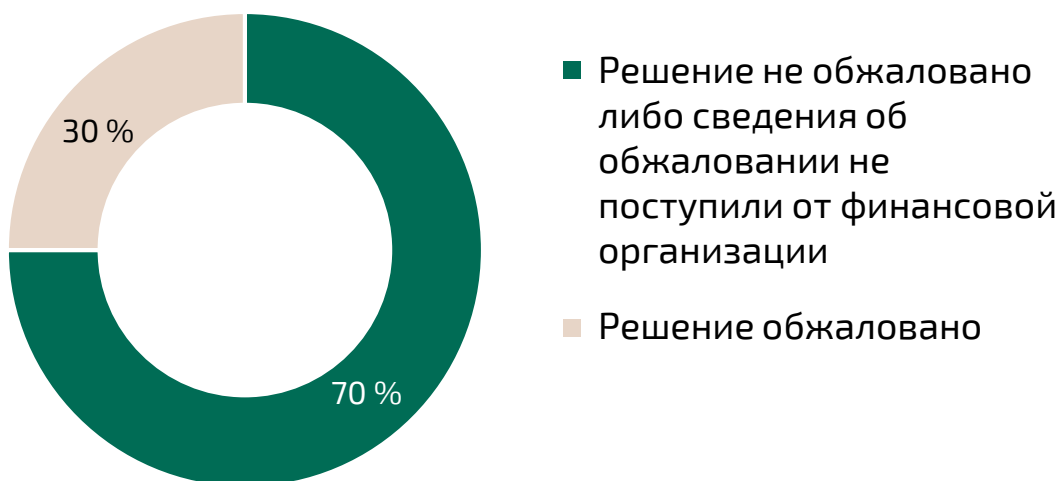


## 4. Информация об обжаловании финансовыми организациями решений финансового уполномоченного

В соответствии со статьей 26 Закона № 123-ФЗ в случае несогласия с решением финансового уполномоченного финансовая организация вправе обжаловать такое решение в суде.

### 4.1. Решения финансового уполномоченного, обжалованные финансовыми организациями

По состоянию на 01.04.2020 из 16 188 решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, принятых финансовыми уполномоченными в 2019 году, финансовыми организациями обжаловано 30 %.



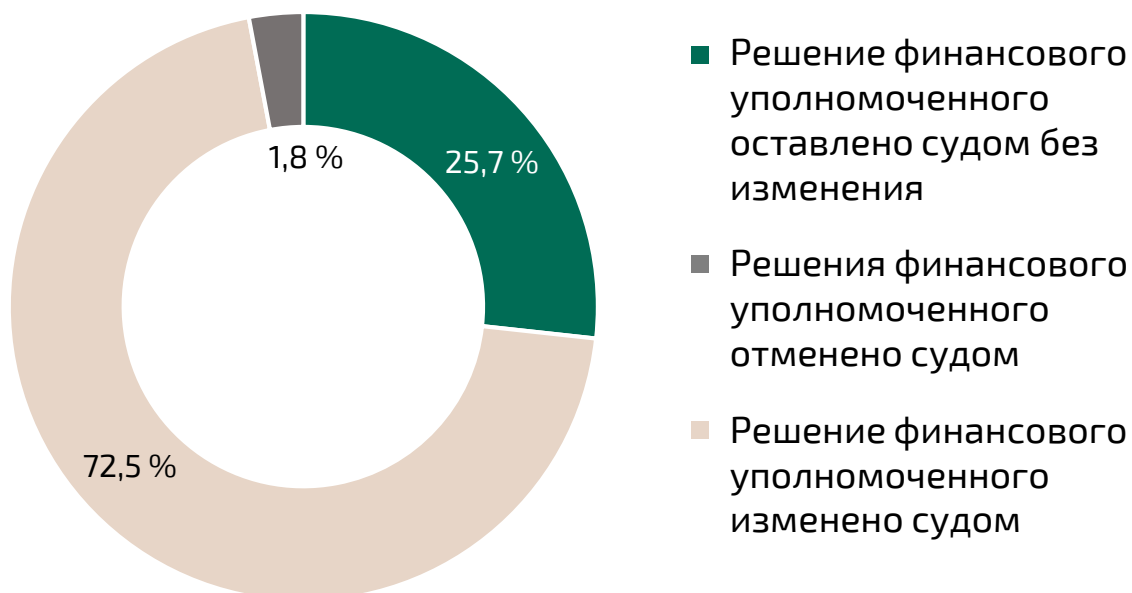
### 4.2. Приостановление исполнения решений финансового уполномоченного

По состоянию на 01.04.2020 финансовыми уполномоченными приостановлено исполнение 4 160 решений финансового уполномоченного в связи с их обжалованием финансовыми организациями в судебном порядке.

### 4.3. Результаты обжалования решений финансового уполномоченного

По состоянию на 01.04.2020 судами вынесено 851 решение по делам об обжаловании страховыми организациями решений финансового уполномоченного, из них:

- в 219 случаях решение финансового уполномоченного оставлено судом без изменения (в иске отказано);
- в 15 случаях решение финансового уполномоченного отменено судом (иск удовлетворен);
- в 617 случаях решение финансового уполномоченного изменено, из них в 612 случаях решение, являясь законным и обоснованным, изменено судом в связи с пробелом правового регулирования, не позволяющим финансовому уполномоченному при рассмотрении обращения Потребителя уменьшить подлежащую уплате неустойку на основании статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации.



## 5. Влияние досудебного порядка урегулирования споров на количество исков и жалоб Потребителей.

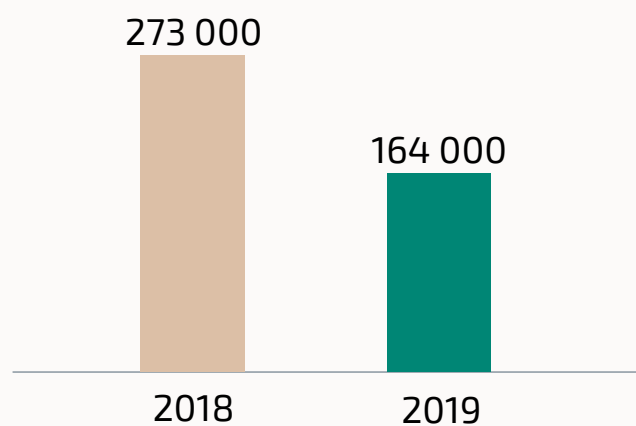
Досудебный порядок урегулирования споров финансовым уполномоченным начал действовать с 01.06.2019, однако его введение заметно отразилось на общем количестве исков и жалоб Потребителей.

### 5.1. Статистика Верховного Суда Российской Федерации

Согласно информации, опубликованной Верховным Судом Российской Федерации по итогам работы в 2019 году\*, введение досудебного порядка урегулирования споров финансовым уполномоченным способствовало существенному сокращению количества судебных споров по договорам ОСАГО и каско.

Количество дел о взыскании выплат по договорам ОСАГО и каско, рассмотренных судами общей юрисдикции в 2019 году, сократилось на 40% до 164 000 против 273 000 дел в 2018 году. Также на 26 % снизилось количество страховых споров в арбитражных судах: до 50 000 против 68 000 дел в 2018 году.

**Количество судебных дел о взыскании выплат по договорам ОСАГО и каско**



\* <https://www.vsrfr.ru/files/28758/>

## 5.2. Статистика Банка России

Согласно информации, опубликованной Банком России в отчете о работе с жалобами в 2019 году\*, количество жалоб, поступивших в Банк России в отношении субъектов страхового дела в 2019 году, снизилось на 34 % по сравнению с 2018 годом.

Количество жалоб, поступивших в Банк России по тематике «ОСАГО», снизилось на 36,7 % по сравнению с 2018 годом и составило 33 200.

---

\*[https://www.cbr.ru/Collection/Collection/File/27316/2019\\_4.pdf](https://www.cbr.ru/Collection/Collection/File/27316/2019_4.pdf)



АНО «СОДФУ»

---

119017, г. Москва, пер. Старомонетный, дом 3  
8 (800) 200-00-10

[info@finombudsman.ru](mailto:info@finombudsman.ru)

[www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)