



Финансовый  
уполномоченный

№01 (01) 2020

# Вестник

Службы  
финансового  
уполномоченного

Цифра номера:

**18 447 723 133** рубля

Общая сумма требований, заявленных потребителями  
в обращениях к финансовому уполномоченному в 2019 году



**Швецов  
Сергей Анатольевич**

Первый заместитель  
Председателя  
Банка России  
(председатель Совета службы  
финансового уполномоченного)

## Количество обращений к финансовому уполномоченному не стало неожиданностью

Институт финансового уполномоченного стал первой в России структурой подобного уровня и компетенции, причем созданной с нуля. Но, несмотря на то, что он начал работать совсем недавно, результаты его работы уже ощутимы. Помимо невысокой доли оспариваемых решений, еще один важный показатель: участие финансовых уполномоченных в выявлении и решении спорных ситуаций, причем в активном взаимодействии с объединениями потребителей и финансовых организаций.

## Мы сделали только первые шаги



**Воронин  
Юрий Викторович**

Главный финансовый  
уполномоченный

Я с большим уважением отношусь к отечественной судебной системе. Но при этом убежден, что время диктует необходимость максимального ускорения решения споров и конфликтов. А это могут обеспечить только такие публичные институты, как наш.

## Институт финансового уполномоченного способен работать в условиях тяжелой эпидемиологической обстановки



**Крайнова  
Ольга Ивановна**

Руководитель  
АНО «СОДФУ»

Весь процесс, начиная от подачи обращения до вынесения решения финансового уполномоченного по результатам его рассмотрения, для потребителей финансовых услуг является полностью дистанционным...

## 05

### Номер первый

Вступительное слово  
Главного финансового  
уполномоченного  
Юрия Воронина.

## 06

### Беспорный момент

**О финансовом  
уполномоченном**  
Справка о деятельности  
финансовых уполномоченных.

## 08

### Совет службы финансового уполномоченного

### О Совете службы

## 12

### Ракурс

### Количество обращений к финансовому уполномоченному не стало неожиданностью

Интервью Первого  
заместителя Председателя  
Банка России  
Сергея Швецова.

## 14

### Крупным планом

### Портрет потребителя

### География обращений

## 18

### Уполномочен заявить

**Мы сделали только  
первые шаги**  
Интервью  
Главного финансового  
уполномоченного  
Юрия Воронина.

## 22

### Аналитика

### Принятые решения

### На исполнении

### На контроле

## 28

### Мнение рынка

### Есть ряд вопросов, касающихся нюансов и особенностей урегулирования убытков

Интервью  
Игоря Юргенса.

## 30

### Слово и дело

**Институт финансового уполномоченного корректирует поведение участников рынка**  
Авторский материал  
Виктора Климова.

## 34

### Актуально

### Институт финансового уполномоченного способен работать в условиях тяжелой эпидемиологической обстановки

Авторский материал  
Ольги Крайновой.

## 36

### Международная панорама

### Омбудсмены мира

Показатели работы  
зарубежных финансовых  
омбудсменов.

### Experto credite: Республика Казахстан

Финансовые примирители  
в Казахстане.





**Общая сумма  
требований,  
заявленных  
потребителями  
в обращениях  
к финансовому  
уполномоченному  
в 2019 году, составила:**

**18 447 723 133** рубля

Общая сумма требований рассчитана без учета обращений потребителей, в которых сумма требований не указана, обращений с нулевой суммой (в случае требования организации ремонта) и ошибочно завышенной суммой требований.

Средний размер требований, заявленных потребителями в обращениях к финансовому уполномоченному в 2019 году, составил 210 614 рублей.

18

447

#### Уважаемые читатели!

Перед вами первый номер «Вестника Службы финансового уполномоченного». Востребованность подобного издания стала очевидной после подведения первых итогов работы института финансового уполномоченного, когда уже накопился существенный объем уникальной для России практики разрешения споров финансовым уполномоченным, и мы с вами станем свидетелями трансформации работы финансовых компаний с потребителями финансовых услуг.

Дело в том, что законом предусмотрено обобщение и опубликование всей информации о спорах между потребителями и финансовыми организациями, рассмотренных финансовыми уполномоченными, включая информацию о наименованиях конкретных финансовых компаний, в отношении которых поступили обращения потребителей, и о результатах рассмотрения таких обращений. Тем самым законодатель заложил мощнейший механизм регулирования поведения участников финансового рынка, побуждая разрешать все разногласия со своими клиентами до обращения потребителей к финансовому уполномоченному.

Вся существенная информация о рассмотренных спорах отражается в ежегодном отчете Службы финансового уполномоченного, который подлежит обязательному раскрытию на официальном сайте финансового уполномоченного.

Выход в свет первого номера «Вестника Службы финансового уполномоченного» мы решили приурочить к публикации годового отчета о нашей деятельности в 2019 году, анализ которого является одной из центральных тем номера. В номере мы рассказываем о накопившемся опыте работы института финансового уполномоченного, публикуем статистические и аналитические материалы по рассмотрению обращений потребителей, приводим мнения финансовых уполномоченных и членов Совета службы финансового уполномоченного, ставших непосредственными участниками становления института финансового уполномоченного в России.

Рассчитываю, что новое издание станет одним из важнейших инструментов нашего диалога с участниками финансового рынка, потребителями финансовых услуг, государственными органами и правозащитными организациями, а также со всеми, кому небезразличны вопросы, входящие в сферу компетенции Службы финансового уполномоченного.

Главный финансовый уполномоченный  
Юрий Воронин

Справка  
о деятельности

## О финансовом уполномоченном

Должность финансового уполномоченного учреждена Законом № 123-ФЗ<sup>1</sup> для рассмотрения обращений потребителей об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги.

Финансовый уполномоченный рассматривает данные обращения потребителей в рамках введенного Законом № 123-ФЗ обязательного порядка досудебного урегулирования споров, который действует с 1 июня 2019 года в отношении требований по договорам ОСАГО, каско и ДСАГО. С 28 ноября 2019 года данный порядок распространился на споры по всем видам страховых услуг (кроме ОМС), с 2020 года – на споры с микрофинансовыми организациями, а с 2021 года досудебный порядок станет обязательным в отношении банков, ломбардов, негосударственных пенсионных фондов и кредитно-потребительских кооперативов.

В соответствии с Законом № 123-ФЗ финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей только в отношении финансовых организаций, обязанных взаимодействовать с финансовым уполномоченным, и финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным на добровольной основе, если размер требований потребителя о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей. Исключения составляют споры, вытекающие из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», которые рассматриваются финансовым уполномоченным независимо от размера требований.

Решение финансового уполномоченного подлежит обязательному исполнению финансовой организацией.

Полномочия финансовых уполномоченных осуществляют:

**Воронин Юрий Викторович** – Главный финансовый уполномоченный;

**Климов Виктор Владимирович** – финансовый уполномоченный в сфере страхования;

**Никитина Светлана Васильевна** – финансовый уполномоченный в сферах страхования, микрофинансирования, кредитной кооперации и деятельности кредитных организаций;

**Писаревский Евгений Леонидович** – финансовый уполномоченный в сферах страхования, микрофинансирования, кредитной кооперации и деятельности кредитных организаций.



**Воронин  
Юрий Викторович**

Главный финансовый уполномоченный

**Климов  
Виктор Владимирович**

Финансовый уполномоченный в сфере страхования

**Никитина  
Светлана Васильевна**

Финансовый уполномоченный в сферах страхования, микрофинансирования, кредитной кооперации и деятельности кредитных организаций

**Писаревский  
Евгений Леонидович**

Финансовый уполномоченный в сферах страхования, микрофинансирования, кредитной кооперации и деятельности кредитных организаций

Введение досудебного порядка урегулирования споров финансовым уполномоченным способствовало существенному сокращению количества судебных споров по договорам ОСАГО и каско. Об этом свидетельствует статистика Верховного суда РФ, которая была представлена в феврале 2020 года на совещании судей судов общей юрисдикции и арбитражных судов Председателем ВС РФ Вячеславом Лебедевым.

Число судебных споров по ОСАГО и каско сократилось в 2019 году на 40% до 164 тысяч дел против 273 тысяч дел в 2018 году. Снижается и количество страховых споров в арбитражных судах: на 26,5% до 50 тысяч дел в 2019 году против 68 тысяч дел в 2018 году.

Для обеспечения единства судебной практики Президиум Верховного суда РФ 18 марта 2020 года утвердил разъяснения, связанные с применением закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Документом даны ответы на ряд принципиальных вопросов по нормам закона, которые до этого момента могли трактоваться нижестоящими судами по-разному. Так ВС РФ разъяснил, на какие правоотношения распространяются требования закона, при каких условиях обязательный досудебный порядок урегулирования споров считается соблюденным, а также вопросы рассмотрения судом требования потребителя, не согласного с решением финансового уполномоченного.

Отдельные положения Закона № 123-ФЗ также стали предметом рассмотрения Конституционным Судом Российской Федерации. Конституционным Судом Российской Федерации были приняты два определения от 19.12.2019 № 3566-О и от 30.01.2020 № 39-О. В обоих случаях суд не нашёл оснований для принятия жалобы к рассмотрению.



Финансовый  
уполномоченный

<sup>1</sup> Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».



## О Совете службы

Совет службы финансового уполномоченного – коллегиальный орган, созданный в соответствии с Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Требования к составу Совета службы установлены законом таким образом, чтобы обеспечить баланс интересов потребителей финансовых услуг и участников финансового рынка. В состав Совета службы входят представители Банка России и государственных органов, задачей которых является защита интересов потребителей.

Совет службы финансового уполномоченного состоит из 15 человек. В соответствии с законом в его состав входят пять представителей Банка России, три представителя Правительства РФ, Главный финансовый уполномоченный, представитель экспертного совета службы финансового уполномоченного. Интересы участников рынка представлены в совете представителем саморегулируемой организации в сфере страхования, двумя представителями ассоциаций кредитных организаций и двумя представителями иных саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, члены которых обязаны взаимодействовать с финансовым уполномоченным. Процедура выдвижения кандидатов саморегулируемыми организациями определена указанием Банка России.

Такой состав Совета службы финансового уполномоченного позволяет коллегиальному органу принимать взвешенные решения по вопросам своей компетенции, которая также определена законом.

За время работы Службы финансового уполномоченного состоялось 12 заседаний Совета службы, на которых было принято 49 решений. В числе значимых решений можно отметить решения об утверждении таких документов, как:

- Положение об экспертном совете службы финансового уполномоченного;
- Структура Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного;
- Положение об определении порядка ведения Службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного личного кабинета финансовой организации и личного кабинета потребителя финансовых услуг;
- 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 осуществления финансовым уполномоченным процедур, направленных на урегулирование спора между его сторонами, а также о порядке оформления соглашения сторон об урегулировании спора;



- 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 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, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным;
- 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 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.



**Швецов  
Сергей Анатольевич**

Первый заместитель  
Председателя  
Банка России (председа-  
тель Совета службы  
финансового  
уполномоченного)

**Воронин  
Юрий Викторович**

Главный финансовый  
уполномоченный

**Попова  
Анна Юрьевна**

Руководитель  
Роспотребнадзора

**Кашечаров  
Андрей Борисович**

Заместитель  
руководителя ФАС России



**Чебесков  
Иван Александрович**

Директор Департамента  
финансовой политики  
Минфина России \*

**Медведев  
Василий Викторович**

Заместитель  
директора  
Департамента  
стратегического  
развития  
финансового рынка Банка  
России

**Габуня  
Филипп Георгиевич**

Директор  
Департамента  
страхового рынка Банка  
России

**Гузов  
Алексей Геннадьевич**

Директор  
Юридического  
департамента  
Банка России

## Состав Совета службы финансового уполномоченного



**Мамута  
Михаил Валерьевич**

Руководитель  
Службы по защите прав  
потребителей  
и обеспечению  
доступности  
финансовых услуг Банка  
России



**Юргенс  
Игорь Юрьевич**

Президент  
Всероссийского  
союза страховщиков



**Лунтовский  
Георгий Иванович**

Президент  
Ассоциации  
банков России



**Тосунян  
Гарегин Ашотович**

Президент  
Ассоциации  
русских банков

\* Распоряжением Правительства Российской Федерации от 16.05.2020 № 1300-р представителем Правительства Российской Федерации в Совете службы финансового уполномоченного назначен директор Департамента финансовой политики Минфина России Чебесков И.А. (до указанной даты пост занимал заместитель Министра финансов Российской Федерации Моисеев А.В.).



**Сафонов  
Александр Львович**

Проректор  
по стратегическому раз-  
витию  
Финансового  
университета  
при Правительстве Рос-  
сийской  
Федерации



**Угрюмов Константин  
Семенович**

Президент  
Саморегулируемой  
организации  
Национальная  
ассоциация  
негосударственных пенси-  
онных фондов



**Миловидов Владимир  
Дмитриевич**

Заведующий  
кафедрой  
международных  
финансов  
Московского  
государственного  
института международных  
отношений  
МИД России

**Швецов  
Сергей Анатольевич**

Первый заместитель  
Председателя  
Банка России  
(председатель Совета службы  
финансового  
уполномоченного)



## Количество обращений к финансовому уполномоченному не стало неожиданностью

**Институт финансового уполномоченного действует уже второй год. Только в прошлом году поступило более 90 тысяч обращений граждан на действия страховых компаний. При этом почти половина жалоб удовлетворяется. Скажите, когда Банк России инициировал создание такого института досудебного урегулирования споров, Вы ожидали, что масштаб его работы и результаты будут такими?**

Когда мы планировали создание института финансового уполномоченного – доступного для граждан и эффективного в восстановлении их нарушенных прав, масштаб работы оценивался, исходя из числа судебных споров между потребителями и финансовыми организациями. Поэтому количество обращений, которое за прошедшее время поступило на рассмотрение финансовому уполномоченному, не стало неожиданностью. При этом большинство решений, которые выносит финомбудсмен, не оспаривается, что говорит о качестве работы института, соблюдении баланса интересов сторон, и в целом соответствует ожиданиям. Критическим фактором успеха нового института является профессиональная команда. Мне кажется, в значительной степени такая команда подобрана и уже показывает свою высокую эффективность.

**Что бы Вы особо выделили среди первых итогов и, может быть, достижений финансовых уполномоченных?**

Институт финансового уполномоченного стал первой в России структурой подобного уровня и компетенции, причем созданной с нуля. Но несмотря на то, что он начал работать совсем недавно, результаты его работы уже ощутимы. Помимо невысокой доли оспариваемых решений, еще один важный показатель: участие финансовых уполномоченных в выявлении и решении спорных ситуаций, причем в активном взаимодействии с объединениями потребителей и финансовых организаций.

**Насколько оправдались Ваши ожидания от появления нового института досудебного урегулирования?**

Основными целями создания этой структуры были снижение нагрузки на суды и повышение качества урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями. Можно уже признать, что эти цели в целом достигнуты. Так, по статистике Верховного Суда РФ количество гражданских дел по спорам из договоров ОСАГО в 2019 году снизилось на 40%. Верховный Суд связывает такое снижение именно с работой финомбудсмена – обязательным досудебным урегулированием этой категории споров

с 1 июня 2019 года<sup>1</sup>. Так как финансовый уполномоченный осуществляет проведение последовательной политики в области разрешения споров, финансовые организации могут достаточно определенно прогнозировать выносимое решение. И если такое решение не в пользу финансовой организации, то проще уступить потребителю и не доводить дело до рассмотрения на уровне финансового уполномоченного, что и происходит на практике. Именно поэтому количество дел, рассмотренных финансовым уполномоченным, в разы меньше того, что раньше попадало в суд. То есть затраты всех сторон снизились.

**Что, по Вашему мнению, предстоит сделать в будущем институту финансового уполномоченного в практическом плане, есть ли необходимость корректировки базового закона для расширения полномочий?**

## Количество дел, рассмотренных финансовым уполномоченным, в разы меньше того, что раньше попадало в суд

На данном этапе говорить о необходимости системных изменений преждевременно. Институт финансового уполномоченного функционирует относительно недавно, пока досудебное урегулирование споров обязательно только для клиентов страховых компаний (кроме ОМС) и микрофинансовых организаций. С 2021 года взаимодействие с финансовым уполномоченным станет обязательным для кредитных организаций, кредитных потребительских кооперативов, ломбардов и негосударственных пенсионных фондов. И лишь после того, как появятся первые результаты работы финансового уполномоченного со всеми субъектами финансового рынка, которые по закону обязаны с ним взаимодействовать, тогда можно будет поднимать вопрос о необходимости и целесообразности измене-

ний регулирования. На сегодняшний день опыт рассмотрения обращений финансовыми уполномоченными показывает, что действующее регулирование в достаточной степени сбалансировано и эффективно. В то же время мы не исключаем возможности предложения точечных поправок в закон, которые могут возникнуть по итогам анализа практики омбудсмена.

**Как, по Вашему мнению, институту финансовых уполномоченных следует опираться на СРО финансовых рынков в деле защиты прав потребителей в рамках концепции трехуровневого поведенческого надзора на финансовом рынке?**

Есть ряд формальных ограничений согласно 123-ФЗ, из-за которых финансовый уполномоченный не может рассматривать некоторые обращения: например, требования о взыскании

денежных сумм свыше 500 тысяч рублей (за исключением споров, проистекающих из договоров ОСАГО) и требования неимущественного характера. Таким образом, споры,

связанные, например, с рефинансированием валютной ипотеки, реструктуризацией кредита, переходами в негосударственные пенсионные фонды и ряд других, находятся вне компетенции финансового уполномоченного. Сейчас подходы к досудебному (внесудебному) урегулированию таких споров прорабатываются, и в этой работе, помимо Службы финансового уполномоченного и Банка России, активно участвуют саморегулируемые организации на финансовом рынке и бизнес-объединения.

Интервью взял Валерий Виноградов

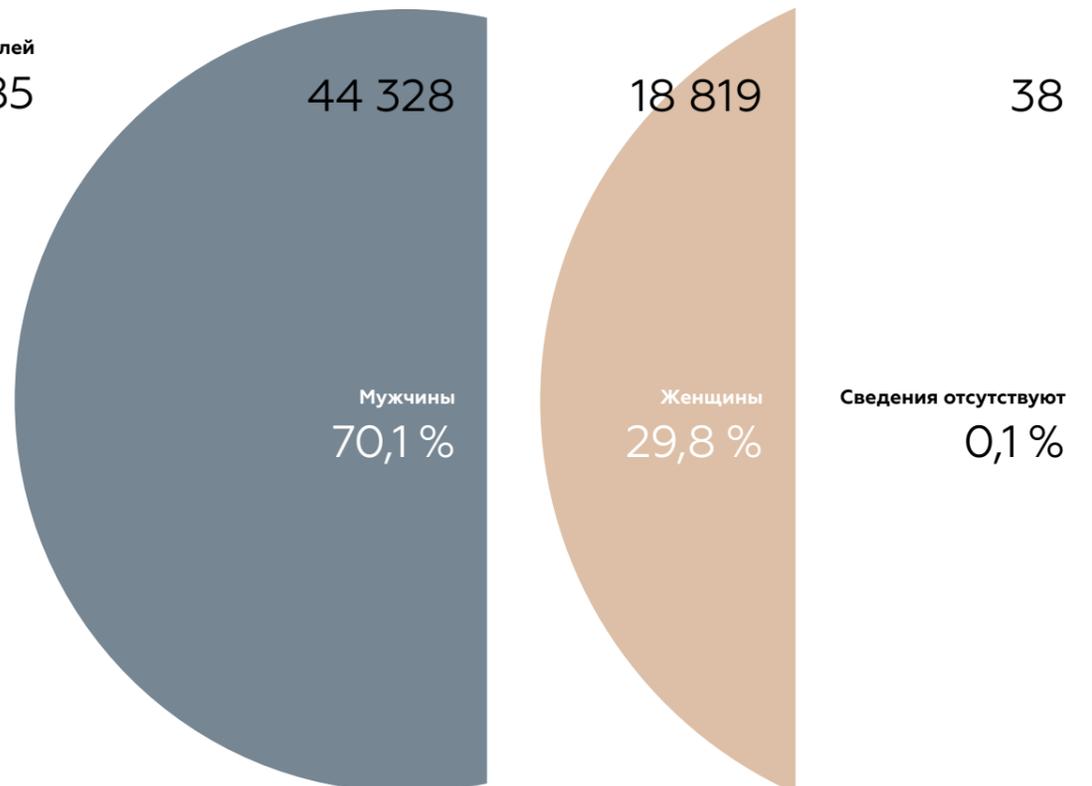
<sup>1</sup> Доклад Председателя Верховного Суда Российской Федерации Вячеслава Лебедева на Совещании судей судов общей юрисдикции и арбитражных судов Российской Федерации (Москва, 11 февраля 2020 года). URL: [https://www.vsr.ru/press\\_center/video\\_archive/28761/](https://www.vsr.ru/press_center/video_archive/28761/).



В 2019 году в АНО «СОДФУ» обратилось **64 749** заявителей, из них **63 185 (97,6 %)** потребители финансовых услуг – физические лица, **1 564 (2,4 %)** – третьи лица, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

## Портрет потребителя

Всего потребителей  
63 185



Возрастные группы потребителей	Количество	Доля %
Менее 25	4 930	7,8
От 25 до 34	22 501	35,6
От 35 до 44	16 157	25,6
От 45 до 54	8 544	13,5
От 55 до 65	6 804	10,8
Старше 65	2 381	3,7
Сведения отсутствуют	1 868	3,0
<b>Общий итог:</b>	<b>63 185</b>	<b>100,0</b>

## География обращений

**Всего обращений 91 359**

**Южный федеральный округ 20 576**

Краснодарский край 11 285  
 Ростовская область 3 162  
 Волгоградская область 2 798  
 Республика Крым 1 606  
 Республика Адыгея 1 005  
 Астраханская область 490  
 Севастополь 165  
 Республика Калмыкия 65

**Приволжский федеральный округ 19 325**

Республика Башкортостан 4 797  
 Нижегородская область 3 773  
 Республика Татарстан 2 182  
 Ульяновская область 1 357  
 Оренбургская область 1 263  
 Саратовская область 1 089  
 Республика Марий Эл 914  
 Самарская область 811  
 Пермский край 702  
 Кировская область 701  
 Удмуртская Республика 700  
 Пензенская область 548  
 Республика Мордовия 274  
 Чувашская Республика-Чувашия 214

**Центральный федеральный округ 18 572**

Москва 3 585  
 Московская область 3 020  
 Воронежская область 2 375  
 Белгородская область 1 857  
 Липецкая область 1 248  
 Владимирская область 997  
 Ярославская область 895  
 Ивановская область 744  
 Калужская область 671  
 Тверская область 478  
 Тульская область 451  
 Смоленская область 429  
 Орловская область 414  
 Рязанская область 356  
 Тамбовская область 313  
 Курская область 304  
 Костромская область 221  
 Брянская область 214

**Сибирский федеральный округ 8 283**

Новосибирская область 2 311  
 Красноярский край 1 567  
 Кемеровская область 1 400  
 Иркутская область 1 106  
 Алтайский край 869  
 Омская область 448  
 Республика Хакасия 293  
 Томская область 228  
 Республика Тыва 48  
 Республика Алтай 13

**Северо-Кавказский федеральный округ 6 518**

Республика Дагестан 2 377  
 Ставропольский край 1 265  
 Республика Северная Осетия - Алания 1 135  
 Карачаево-Черкесская Республика 629  
 Чеченская Республика 492  
 Республика Ингушетия 350  
 Кабардино-Балкарская Республика 270



**Уральский федеральный округ 6 002**

Челябинская область 2 377  
 Свердловская область 1 815  
 Тюменская область 676  
 Ханты-Мансийский автономный округ - Югра 527  
 Курганская область 460  
 Ямало-Ненецкий автономный округ 147

**Северо-Западный федеральный округ 5 962**

Архангельская область 1 606  
 Санкт-Петербург 1 496  
 Мурманская область 1 087  
 Вологодская область 569  
 Республика Коми 364  
 Ленинградская область 315  
 Республика Карелия 175  
 Псковская область 134  
 Калининградская область 117  
 Новгородская область 94  
 Ненецкий автономный округ 5

**Дальневосточный федеральный округ 4 263**

Приморский край 1 611  
 Камчатский край 746  
 Хабаровский край 728  
 Амурская область 573  
 Республика Бурятия 246  
 Республика Саха (Якутия) 143  
 Забайкальский край 135  
 Сахалинская область 45  
 Еврейская автономная область 18  
 Магаданская область 15  
 Чукотский автономный округ 3

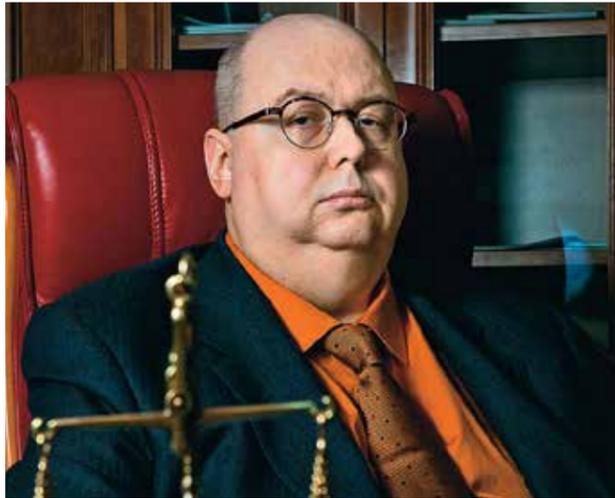
**Адрес не указан 1 146**

**Иные государства 712**



**Воронин  
Юрий Викторович**

Главный финансовый  
уполномоченный



## Мы сделали только первые шаги

**Юрий Викторович, вы известны как крупный специалист в области социального страхования. Вы автор многих научных публикаций на эту тему. Стояли у истоков нынешней пенсионной системы. И вдруг – Главный финансовый уполномоченный. Неожиданный поворот карьеры...**

Я не думаю, что он неожиданный. По своему профильному образованию и опыту предшествующей деятельности я, скорее, специалист в области государственного управления. А моя юридическая специализация носит межсекторальный характер – это и трудовое право, и право социального обеспечения, и финансовое право, и гражданское право. Поэтому социальное страхование – это большая часть моих научных и профессиональных интересов, но не единственная. Для меня принципиально важна защита прав граждан, и вся моя 38-летняя государственная служба была посвящена именно этому. Собственно, это и роднит мою нынешнюю работу со всем, пройденным мною к настоящему моменту, жизненным путём.

**То есть, назвать ваше вступление в должность Главного финансового уполномоченного новым для вас вызовом нельзя?**

Нет. Это все-таки вызов. Хотя я был готов к тому, что моя новая работа будет сложной. Но при этом интересной. И эти ожидания оправдались. По роду предшествующей службы мне прихо-

дилось взаимодействовать с профессиональными омбудсменами из целого ряда стран. Так что характер этого рода деятельности я себе представлял. Ведь я всегда являлся сторонником специализированных судов. Но поскольку наша Конституция не представляет возможности их создания, то я активно ратовал за широкое распространение досудебных и внесудебных порядков разрешения споров.

Институт финансовых уполномоченных, который мы создали – это именно то, о чем я говорю. Могу сказать, что этот публичный институт состоялся. Он постепенно завоевывает авторитет, начинает пользоваться доверием граждан и финансовых организаций. Но мы сделали только первые шаги. Даже положения Закона о финансовом уполномоченном реализованы еще не полном объеме. Дело в том, что законодатель установил достаточно продолжительный по времени период его постепенного вступления в силу. Тем не менее, удовлетворён, что нам с коллегами удалось запустить этот важнейший для общества правозащитный проект.

Я с большим уважением отношусь к отечественной судебной системе. Но при этом убеждён, что время диктует необходимость максимального ускорения решения споров и конфликтов. А это могут обеспечить только такие публичные институты, как наш. Время – деньги. И это не только хорошо известное выражение, это ещё и

формула успеха в современном мире. Принципы деятельности финансового уполномоченного в России можно достаточно точно выразить следующей формулой: просто, быстро, профессионально. Это именно то, что сейчас крайне востребовано в нашем обществе.

**Но, наверняка, были и открытия, и сложности...**

Для меня вступление в должность Главного финансового уполномоченного не было авантурным решением, поэтому особых открытий я для себя не сделал. Более того, прежде чем дать своё согласие, я основательно изучил закон о финансовом уполномоченном, в разработке которого я, кстати, не участвовал. Это имеет свои преимущества, поскольку читаю и исполняю нормы закона буквально – так, как они

выпущены. Институт уполномоченных своей деятельностью, практикой принимаемых решений, по сути, формирует юридический финансовый процесс, который ещё не в полной мере урегулирован нашим базовым законом. Понятно, что, создавая принципиально новый для России независимый институт досудебного урегулирования финансовых споров, невозможно было предусмотреть исчерпывающим образом все вопросы, с которыми столкнутся в своей деятельности финансовые уполномоченные. И для меня лично участие в этой работе является с одной стороны почетным и интересным. А с другой – это серьезная ответственность.

**С какими еще сложностями Вы столкнулись, став Главным финансовым уполномоченным?**

Всех проблем не перечислить. Тем более, что мы их постепенно решаем. Главная проблема на данном этапе – это выстраивание взаимоотношений с судами, которые фактически являются контролёрами правильности выносимых нами реше-

## Пришлось учиться реализации масштабного проекта с нуля. Причем в соответствии со всеми современными требованиями к организации бизнес-процессов

написаны. Я не отягощён излишним в моём положении знанием о том, что стояло за рамками той или иной правовой нормы. Теперь Закон живёт своей самостоятельной жизнью, независимой от его разработчиков. А мы формируем практику его применения исходя из того, каким образом он был сформулирован. Помимо тщательного изучения нашего базового закона я актуализировал в своей памяти весь корпус законов и иных нормативных правовых актов, судебных решений, регулирующих правоотношения граждан с организациями, предоставляющими им финансовые услуги.

Впрочем, это не значит, что мне все было известно заранее. Пришлось учиться реализации масштабного проекта с нуля. Причем в соответствии со всеми современными требованиями к организации бизнес-процессов, включая внедрение цифровых технологий. Но есть и вещи, которым научиться не у кого, в которых мы пер-

ни. Не то, что мы с ними не взаимодействуем в рамках, установленных законодательством, не в этом дело. К сожалению, в нашем базовом законе нормы о судебном контроле оказались не очень чётко прописанными. Это создаёт вполне конкретные сложности в деятельности финансовых уполномоченных.

Кроме того, есть ряд спорных вопросов о правовых границах компетенции финансовых уполномоченных, за пределами которых наша юрисдикция не действует.

Имеются проблемы и в понимании отдельных положений правового статуса финансового уполномоченного. Ведь какого-либо аналога нашему институту в стране нет. И это создаёт определённые сложности в его публичном позиционировании. Служба финансовых уполномоченных – это не государственный орган, не общественная и не коммерческая организация. Это публичная организация,

наделённая государством рядом властных полномочий.

Верховный Суд издал разъяснения для судов по ряду таких спорных вопросов, что является значительным продвижением вперёд в процессе становления публичного института финансового уполномоченного. Однако есть ряд проблем, которые можно разрешить только через совершенствование законодательства. А это процесс достаточно продолжительный по времени.

Но неразрешимых проблем нет, всё со временем отработаем и урегулируем. Повторяю, мы только в начале своего пути – пути становления в России досудебного порядка разрешения финансовых споров.

## Мы с коллегами не просто разрешаем споры, не просто защищаем права граждан, но и стремимся своей деятельностью сформировать принципиально новую культуру отношений между потребителями и поставщиками финансовых услуг

**Теперь институт досудебного решения споров работает практически бесперебойно. Вам удалось создать команду специалистов, которая профессионально выполняет свои функции. Какие задачи будут стоять перед ней на следующем этапе?**

Задача у нас, по сути, одна: развивать и совершенствовать деятельность службы финансовых уполномоченных, повышать качество нашей работы.

Мы с коллегами не просто разрешаем споры, не просто защищаем права граждан, но и стремимся своей деятельностью сформировать принципиально новую культуру отношений между потребителями и поставщиками финансовых услуг, хотим добиться, чтобы они эффективно взаимодействовали друг с дру-

гом, чтобы они доверяли друг другу и умели договариваться между собой. Чем меньше к нам будет жалоб граждан, тем, значит, лучше мы работаем.

Еще раз повторю, наша цель – формирование такого юридического процесса разрешения споров, который был бы максимально доступен гражданам и не вызывал каких-либо нареканий, как с их стороны, так и со стороны финансовых организаций. Мы называем с коллегами это системой цифрового омбудсмана, которая предполагает полное устранение влияния человеческого фактора при принятии решений по всем типовым спорам, унификацию доказательной базы через объединение и обработку всех возможных источников информации о страховых

случаях, роботизацию и дигитализацию экспертиз, проводимых в процессе разрешения спора финансовым уполномоченным.

Задача амбициозная, но вполне достижимая с помощью новейших технологий, нейронных сетей и искусственного интеллекта. Работать над ее решением предстоит только сообща

с коллегами, представляющими финансовое сообщество. Прежде всего, со страховыми организациями, споры граждан с которыми являются наиболее сложными и трудозатратными в правовом и организационно-техническом отношениях. Это важно для всех, для всего российского общества. И чем более амбициозные цели мы перед собой сегодня поставим, тем будет ближе наш путь к успеху.

Интервью взял Константин Угодников





## Принятые решения

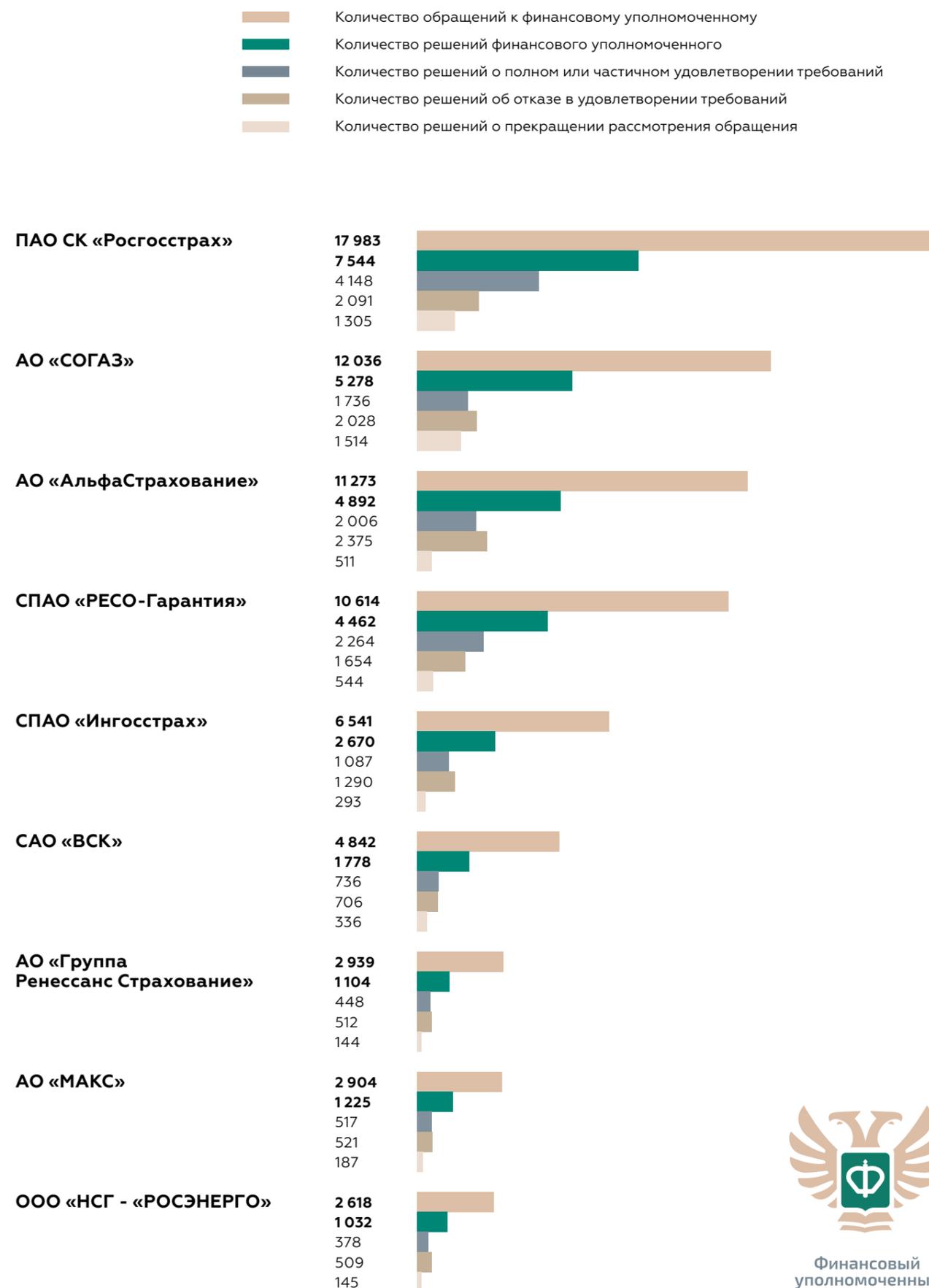
Служба финансового уполномоченного впервые обнародовала сведения об обращениях потребителей, направленных финансовому уполномоченному в 2019 году, в разрезе финансовых организаций. В годовом отчете, опубликованном в соответствии с Законом № 123-ФЗ на официальном сайте финансового уполномоченного, можно ознакомиться с общим количеством обращений потребителей, направленных в отношении конкретных финансовых организаций, долей удовлетворенных требований потребителей, сведениями об исполнении решений финансового уполномоченного и другой информацией. Обобщение сведений обо всех спорах потребителей с финансовыми компаниями является уникальным. По словам Главного финансового уполномоченного Юрия Воронина, раскрытие такой информации представляет собой мощный инструмент регулирования поведения участников финансового рынка, побуждающим компании разрешать разногласия со своими клиентами до их обращения к финансовому уполномоченному.

В данном разделе представлены отдельные сведения из отчета о деятельности Службы финансового уполномоченного в 2019 году<sup>1</sup>.

В 2019 году финансовыми уполномоченными было принято 37 428 решений по результатам рассмотрения обращений потребителей. Из них в 82,6% принято о полном или частичном удовлетворении требований потребителей или об отказе в их удовлетворении, то есть по существу спора. В 17,4% случаев было принято решение о прекращении рассмотрения обращения, в том числе в 173 случаях (3%) в связи с добровольным исполнением финансовой организацией требований потребителя финансовых услуг.

В данном разделе представлены сведения из годового отчета о деятельности Службы финансового уполномоченного о страховых компаниях, в отношении которых финансовым уполномоченным принято более 1000 решений.

<sup>1</sup> С полным содержанием отчета вы можете ознакомиться по адресу: <https://finombudsman.ru/wp-content/uploads/2020/05/Otchet-o-deyatelnosti-v-2019-godu.pdf>





## На исполнении

**Решения финансового уполномоченного подлежат обязательному исполнению финансовыми организациями.**

По результатам рассмотрения обращений оотребителей финансовым уполномоченным в 2019 году было принято 30 909 решений по существу спора, из которых 16 188 составляют решения о полном или частичном удовлетворении требований потребителя.

Таким образом, исполнению финансовыми организациями подлежат 16 188 решений финансового уполномоченного, принятых в 2019 году.

Финансовые организации обязаны информировать финансового уполномоченного об исполнении решения финансового уполномоченного не позднее следующего рабочего дня со дня его исполнения.

По состоянию на 17 мая 2020 года от финансовых организаций в АНО «СОДФУ» поступила информация об исполнении 10 530 решений, что составляет 65% от всех решений финансового уполномоченного о полном или частичном удовлетворении требований потребителя, принятых в 2019 году.

Следует учитывать, что в соответствии с Законом № 123-ФЗ исполнение решений финансового уполномоченного приостанавливается в случае его обжалования финансовой орга-

низацией в судебном порядке. Такое решение подлежит исполнению после вступления в силу решения суда, не отменяющего решение финансового уполномоченного.

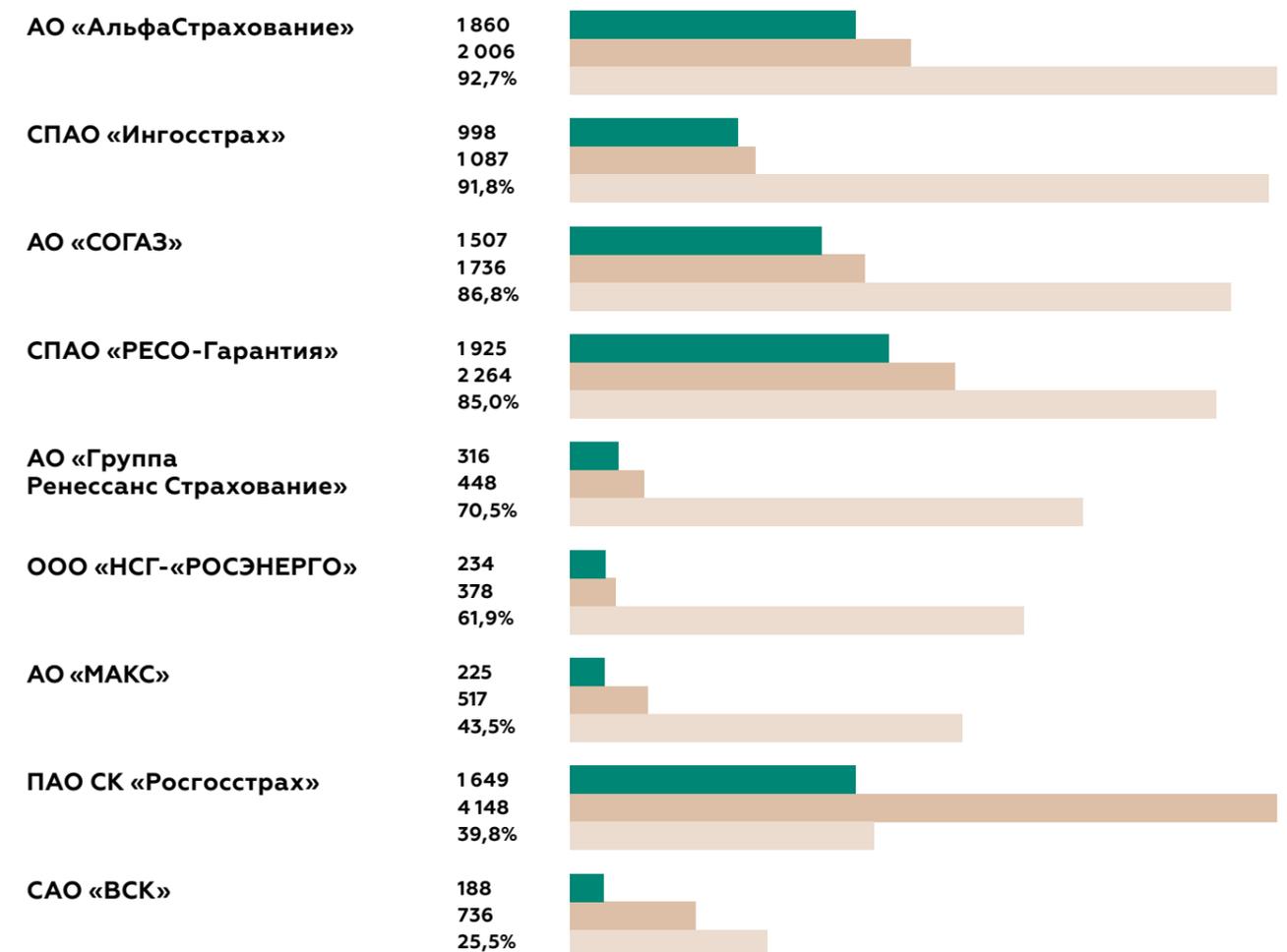
**Доля исполненных финансовыми организациями решений финансового уполномоченного, принятых в 2019 году**

65%

Принято решений о полном/частичном удовлетворении требований **16 188**

Исполнено решений финансового уполномоченного **10 530**

■ Количество исполненных решений финансового уполномоченного  
■ Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований потребителя  
■ Доля от общего числа решений финансового уполномоченного о полном или частичном удовлетворении требований потребителя



Примечание

Приведены сведения о страховых компаниях, в отношении которых в 2019 году финансовым уполномоченным было вынесено более 1000 решений.



## На контроле

Согласно Закону № 123-ФЗ, до обращения к финансовому уполномоченному потребителю необходимо направить заявление-претензию в страховую организацию (обязательный претензионный порядок). В случае несоблюдения обязательного претензионного порядка финансовый уполномоченный отказывает в приеме обращения потребителя к рассмотрению.

Результаты работы с обращениями потребителей финансовых услуг в 2019 году выявили проблемную сторону, связанную с несоблюдением потребителями обязательного претензионного порядка. Как показывает статистика, в 79,3% случаев отказ финансового уполномоченного в принятии к рассмотрению обращения потребителя связан с его несоблюдением. От общего количества поступивших обращений доля обращений, не принятых финансовым уполномоченным к рассмотрению по указанному основанию, составила 27,5%.

Это объясняется недостаточной информированностью потребителей о необходимости прохождения данной обязательной стадии нового досудебного порядка рассмотрения споров. Служба финансового уполномоченного ведет постоянную информационную и разъяснительную работу, однако очевидна роль в этом процессе и самих финансовых организаций, которые непосредственно взаимодействуют со своими клиентами.

Согласно Закону № 123-ФЗ, финансовые организации обязаны информировать потребителей об их праве урегулировать спор путем обращения к финансовому уполномоченному, и такая информация должна быть размещена как в местах оказания услуг, так и на официальных сайтах финансовых организаций.

Своевременное информирование потребителя как о праве направить обращение финансовому уполномоченному, так и о необходимости соблюдения обязательного претензионного порядка, может существенно повысить эффективность защиты нарушенных прав потребителей. Представляется, что такое информирование со стороны страховых организаций целесообразно производить каждый раз в момент осуществления страховой выплаты своим клиентам.

Общее число обращений, поступивших в Службу финансового уполномоченного в 2019 году:

**91 359**

Число и доля обращений, не принятых к рассмотрению по причине несоблюдения потребителем претензионного порядка:

**25 101 (27,5%)**

## Основания отказа в принятии финансовым уполномоченным обращения потребителя к рассмотрению

Основания отказа в принятии обращения к рассмотрению	Количество	Доля, %
Заявитель предварительно не обратился в финансовую организацию	25 101	79,3
Сумма требований потребителя более 500 тысяч рублей или финансовая организация не включена в реестр (перечень) финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным	5 031	15,9
Прошло более трех лет со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права	459	1,5
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	450	1,4
Другие основания	612	1,9
Всего отказов в принятии обращения к рассмотрению:	31 653	100

**Юргенс  
Игорь Юрьевич**

Президент  
Всероссийского  
союза страховщиков



## Есть ряд вопросов, касающихся нюансов и особенностей урегулирования убытков

**Как вы можете оценить первые результаты работы института финансового уполномоченного? Насколько они совпали с вашими личными ожиданиями и с ожиданиями рынка?**

Безусловно, работа финансового уполномоченного позволила заметно снизить количество судебных споров потребителей страховых услуг со страховыми компаниями. Так, в 2019 году число судебных споров по ОСАГО и каско снизилось на 40%, а в абсолютных цифрах количество судебных дел по ОСАГО и каско, рассмотренных судами общей юрисдикции, в 2019 году сократилось с 273 тыс. до 164 тыс. штук. И это при том, что институт финансового омбудсмена начал работать только с 1 июня 2019 года. В 2020 году, скорее всего, мы увидим еще более значительное снижение этого показателя.

При этом мы видим, что в пользу клиентов страховых компаний выносятся примерно половина всех решений финансового уполномоченного. На наш взгляд, это хороший показатель, который говорит о том, что финансовый уполномоченный принимает независимые и компетентные решения. Мы считаем, что у нас с финансовым уполномоченным выстроился достаточно конструктивный диалог: если возникают проблемы, то нас, как минимум, слышат.

**Какие первые положительные результаты от работы финансового уполномоченного вы видите для страхователей, а какие – для страховых компаний?**

Для страхователей значительно ускорилось рассмотрение жалобы и принятие по ней решения. Кроме того, подать жалобу финансовому уполномоченному – это бесплатно и просто, не требуется никаких специальных навыков и знаний. Раньше, когда спор можно было решить только через суд, и сама подача иска требовала привлечения юриста, проведения за счет страхователя экспертиз и т.п., судебное рассмотрение, как правило, длилось несколько месяцев. У страховщиков же появился компетентный посредник между ним и застрахованным, который хорошо разбирается в страховании и в урегулировании страховых убытков, и при возникновении спорной ситуации может достаточно быстро вынести объективное и справедливое решение. Мы видим, что позитивные результаты для страховщиков есть и в борьбе с недобросовестными страховыми посредниками, которые выкупали у автовладельцев право требования к страховой компании и клали себе в карман огромные судебные «накрутки». Финансовый омбудсмен стал хорошей преградой на пути у таких исков.

**Какие позиции финансового уполномоченного для рынка остаются дискуссионными и почему?**

Есть ряд вопросов, касающихся нюансов и особенностей урегулирования убытков, по которым у ряда страховых компаний есть несогласие с решениями финансового уполномоченного. Однако, вновь хочу отметить, что финансовый уполномоченный слышит рынок, и многие проблемы оперативно решаются.

**По закону «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» страховые компании в местах оказания услуг должны доводить до клиентов информацию о возможности обращения к финансовому уполномоченному. К сожалению, не все страховые компании надлежащим образом исполняют эту норму закона. Не считает ли ВСС целесообразным включить соблюдение этой нормы в свои внутренние стандарты, и какие еще дополнительные меры ВСС считает правильным реализовать на уровне СРО для повышения информированности**

**страхователей об институте финансового уполномоченного?**

ВСС и PCA принимает активное участие в популяризации института финансовых уполномоченных среди физлиц. Соответствующие памятки размещены на сайтах союзов, мы информируем страховщиков о необходимости также размещать такую информацию на своих сайтах. Нам не известно о случаях, когда страховые компании, работающие с клиентами-физлицами, отказывались бы размещать такую информацию на своих сайтах. Безусловно, ВСС следит за соблюдением требований законодательства своими членами и при выявлении нарушений будет применять к нарушителям меры.

Интервью взял Данис Юмабаев



**Климов  
Виктор Владимирович**

Финансовый  
уполномоченный по правам потре-  
бителей финансовых услуг в сфере  
страхования



## Институт финансового уполномоченного корректирует поведение участников рынка

Практика вынесения решений финансовыми уполномоченными начала формироваться с обращений по одному из самых массовых сегментов страхования – так называемому «моторному». Так было изначально предусмотрено законом. ОСАГО – наиболее массовый вид страхования. И один из наиболее проблемных с точки зрения споров потребителей со страховыми компаниями.

Но здесь, несмотря на понятные и ожидаемые трудности, для нас были свои плюсы. «Автогражданка» по сравнению с другими видами страхования – наиболее детально отрегулированный законодательством сегмент. А большое число споров по нему – это довольно обширная судебная практика, на которую можно опереться. Можно сказать, что начинали мы не совсем «с нуля».

Любой новый проект сопряжен с риском. Институт финансового уполномоченного – не исключение. Сейчас это уже пройденный этап, но перед началом работы мы все – и регулятор, и рынок, и мы, как непосредственные участники проекта, – оценивали ожидаемый «входящий поток» обращений. Более 300 тысяч дел по ОСАГО, которые рассматриваются ежегодно в судах, выглядели устрашающе. Риск не справиться с потоком обращений выглядел вполне реальным.

Действительно, когда мы начинали работу и отлаживали процессы, было напряженно. Надо сказать, что очень большая подготовительная работа по созданию инфраструктуры, проведенная в короткие сроки, а также изначальная ставка на существование в формате цифровой платформы позволили этот риск нивелировать. Наиболее общие вопросы методологии рассмотрения споров мы также успели отработать до начала основной «волны» обращений.

Но пиковые нагрузки все же были. Как и ожидалось, они пришлись не на лето 2019 года, когда новый порядок рассмотрения споров стал обязательным для моторных видов страхования. Поток вырос к осени, когда все заинтересованные стороны более или менее разобрались, как это работает. Фактически по срокам вынесения решений мы успевали укладываться в регламент, установленный законом, день в день. Общими усилиями всей команды нам удалось не допустить нарушения сроков рассмотрения. Надо отметить удивительный энтузиазм и ответственность, с которой все преодолевали трудности почти круглосуточной работы.

Но уже к концу года Служба вышла на нормальный рабочий ритм. Сегодня мы рассматриваем споры с приличным заделом по времени и успеваем вынести решение, как правило, за сутки

или двое до истечения процессуального срока. Остается запас времени на дополнительную проработку сложных нестандартных случаев.

Как и следовало ожидать, правоприменение выявило ряд проблем, которые в период законодательного проектирования и обсуждения нового правового института были неочевидны.

Одним из наиболее обсуждаемых стал вопрос о праве финансового уполномоченного на применение статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации, согласно которой суд вправе уменьшить неустойку, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства. Страховщики привыкли к тому, что суды практически в каждом споре усматривали основания для снижения законной неустойки. И, кстати, продолжают делать это и сейчас, при обжаловании страховыми компаниями решений

с высокой вероятностью приведет к спорам о размерах и обоснованности такого снижения в каждом конкретном деле, и вместо одного предсказуемого обращения в суд со стороны страховщика мы, вероятнее всего, получим два – неудовлетворенный снижением неустойки потребитель также имеет право на подачу иска.

Серьезным фактором, влияющим на нашу работу, стал и остается вопрос качества независимой экспертизы.

В споре со страховой компанией у потребителя больше нет необходимости в ее самостоятельном проведении. Действующая с 01 июня 2019 г. редакция ст. 16.1 закона об ОСАГО больше не требует от потерпевшего обосновывать претензию при несогласии с размером страховой выплаты, сроками и качеством восстановительного ремонта. Необходимо просто подать письменное

заявление. Теперь в целях разрешения спора право на организацию независимой экспертизы предоставлено финансовому уполномоченному.

«Почему ваша экспер-

тиза более достоверна, чем та, что проведена страховщиком или, в инициативном порядке, потребителем?» – этот вопрос был задан нам неоднократно. Во-первых, потому что финансовый уполномоченный не является стороной в споре и не заинтересован в тех или иных ее результатах. Экспертиза, проведенная по его инициативе, является действительно независимой. Во-вторых, понимая всю сложность этого вопроса, Служба финансового уполномоченного выстроила собственную систему работы с экспертами и внимательно следит за качеством предоставляемых заключений. Став одним из крупнейших заказчиков независимых экспертиз, институт финансового уполномоченного способен сделать его более прозрачным, конкурентным и независимым.

Просто, быстро, бесплатно – этими тремя словами можно описать преимущества, которые получил потребитель от создания института досудебного урегулирования финансовых споров.

### Вынося решения, мы исходим из того, что правом на снижение неустойки обладает только суд

финансового уполномоченного. Не указывает ли такая устоявшаяся практика на необходимость еще раз критически взглянуть на установленный законом порядок начисления неустойки или ее лимит? Вопрос открытый.

Сегодня, вынося решения, мы исходим из того, что правом на снижение неустойки обладает только суд. Эта позиция сформирована с учетом многочисленных консультаций и обсуждения вопроса на Экспертном совете службы финансового уполномоченного. Но при рассмотрении конкретных дел снова и снова возникает вопрос о справедливости и соразмерности взыскиваемой неустойки, а значит, и о возможности применения финансовым уполномоченным гражданского законодательства, регулирующего сходные отношения. Полагаю, что консультации с Верховным Судом Российской Федерации по этому вопросу будут продолжены. Однако надо иметь в виду, что решение о возможности снижения неустойки финансовым уполномоченным

Закон не требует от потребителя – слабой стороны в споре – четких и юридически выверенных формулировок, не обременяет его сбором доказательств, определяя лишь минимальный перечень документов, которые он должен приложить к своему обращению при направлении его финансовому уполномоченному. Правильно определить требования потребителя, оценить их размер, собрать необходимые доказательства – это задача Службы финансового уполномоченного. И это правозащитная составляющая нашей миссии. А вот уже в момент вынесения решения финансовый уполномоченный действует беспристрастно и объективно, как должен действовать судья, и это основа наших полномочий по вынесению обязательного для сторон решения, установленных законом.

## Предметом особого внимания финансовых омбудсменов являются недобросовестные практики, которые используются как на стороне потребителя, так и на стороне финансовых организаций

Собственно, одной из задач, решаемых институтом досудебного урегулирования является снижение числа судебных разбирательств по спорам потребителей с финансовыми организациями. Процесс новый и практика еще не устоялась. Однако уже сейчас можно говорить об ощутимых результатах. Около 30% наших решений, вынесенных в пользу потребителя, обжаловано страховщиками в суде. На первый взгляд, процент высокий, но надо понимать, что пока закон новый, юристы финансовых организаций проверяют его и нас на прочность с самых разных сторон. Например, в первой волне исков под сомнение ставилось право финансового уполномоченного рассматривать неустойку, как таковую. Теперь суды это право подтвердили в сотнях своих решений как, кстати, и многие другие наши позиции – выход за размер заявлен-

ного потребителем требования, результаты нашей экспертизы и прочее.

В единичных случаях решение финансового уполномоченного отменяются судом. Причины понятны – бывают фактические ошибки в расчетах, бывает, что при подготовке увидели не все документы в связи с чем неправильно истолковали обстоятельства. Но подчеркну – таких случаев единицы на фоне десятков тысяч вынесенных решений. Существенно больше решений, которые судами изменены. Это происходит из-за разницы наших полномочий – суд имеет право снизить неустойку в случае ее несоразмерности. Это понятная и предсказуемая практика.

Но все-таки подавляющее большинство наших решений – и это важно – суды признают законными и обоснованными и оставляют в силе.

Что касается обращений в суд потребителей, неудовлетворенных решениями финансового уполномоченного, – их довольно много. И это тоже предсказуемо, поскольку имеется годами формировав-

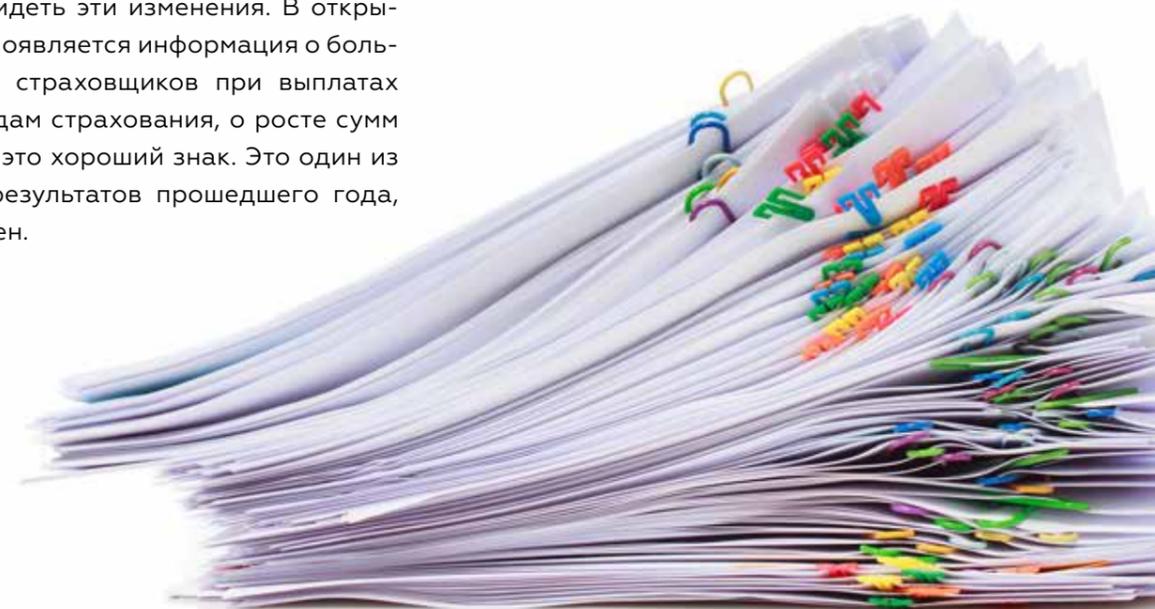
шийся рынок юридических услуг в этой сфере. И он сейчас теряет доходы. Такие дела являются предметом пристального внимания и работы Службы.

Предметом особого внимания финансовых омбудсменов являются недобросовестные практики, которые используются как на стороне потребителя, так и на стороне финансовых организаций. И если ситуация с так называемыми «автоюристами» понятна – с их злоупотреблениями борется целая индустрия, то некорректные по отношению к потребителю действия самих участников рынка требует более пристального внимания регулятора и законодателей.

Одна из проблемных зон – кредитное страхование. Несмотря на все предпринятые нормативные меры, саморегулирование и стандарты,

поведенческий надзор, правила страхования и договоры содержат условия, которые рядовой потребитель распознать как «подводные камни» не в состоянии. Наиболее частая история – человек, досрочно погасив кредит, хочет вернуть часть премии за страховку, которая, кстати говоря, была «добровольно-принудительным» условием выдачи кредита и была уплачена вперед за весь срок кредитного договора, а это, как правило, несколько лет. Часто речь идет о существенных суммах в десятки тысяч рублей. Однако правила и договор составлены так, что делают возврат невозможным. В подобных случаях нам приходится отказывать потребителю в удовлетворении требований, поскольку формально закон соблюден и клиент согласился на условия, поставив подпись.

Несмотря на подобные недобросовестные практики, уже сейчас можно с известной осторожностью говорить о том, что характер отношений страховых организаций с потребителями начал меняться. Корректирующее воздействие на поведение участников рынка заметно даже по первому году работы Службы финансового уполномоченного. Стимулы и механизмы, заложенные в закон, заставляют страховщиков более качественно работать с потребителями и снимать разногласия на этапе претензионной работы. Мы видим некоторые признаки, указывающие на это, в динамике обращений, требования в которых признаются необоснованными. Думаю, можем говорить и о том, что потребитель начинает видеть эти изменения. В открытых источниках появляется информация о большей лояльности страховщиков при выплатах по моторным видам страхования, о росте сумм выплат. В целом это хороший знак. Это один из самых важных результатов прошедшего года, механизм запущен.



**Крайнова  
Ольга Ивановна**

Руководитель  
АНО «СОДФУ»



## Институт финансового уполномоченного способен работать в условиях тяжелой эпидемиологической обстановки

Ситуация с распространением коронавирусной инфекции стала серьёзным испытанием для многих организаций, в том числе и для Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного. Пришлось принять ряд мер, чтобы, с одной стороны, уберечь сотрудников от заражения инфекцией, с другой стороны, максимально сохранить работоспособность организации в прежнем режиме с учётом вынужденных ограничений.

До ухудшения эпидемиологической ситуации финансовые уполномоченные, а также практически все работники Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного перешли на дистанционный режим работы. Перевод сотрудников на работу вне офиса прошёл оперативно и безболезненно.

В конце марта Президент Российской Федерации объявил дни с 30 марта по 3 апреля нерабочими, по истечении которых нерабочие дни были продлены по 11 мая. Учитывая, что в АНО «СОДФУ» ежедневно поступает до тысячи обращений потребителей финансовых услуг, Главным финансовым уполномоченным Юрием Ворониным и мной были приняты решения не приостанавливать работу финансовых уполномоченных и АНО «СОДФУ», а продолжить её в дистанцион-

ном режиме. Длительный нерабочий период мог бы негативно сказаться на процессах, связанных с защитой прав потребителей финансовых услуг. Поэтому решение о продолжении деятельности Службы финансового уполномоченного принято для обеспечения непрерывности работы.

Мы понимаем, что в сложившейся из-за коронавируса ситуации, которая способна привести к снижению доходов у части граждан из-за потери работы и сокращения зарплаты, может возрасти число споров потребителей с финансовыми организациями. В таких условиях особенно сильно возрастает значимость института финансового уполномоченного для граждан, задачей которого является восстановление нарушенных прав потребителей финансовых услуг в кратчайшие сроки.

Поэтому мы продолжили принимать обращения потребителей, а финансовые уполномоченные выносить решения по результатам их рассмотрения. В апреле в АНО «СОДФУ» поступило 12 635 обращений, а финансовые уполномоченные приняли 7 861 решение. Это свидетельство того, что даже в условиях тяжелой эпидемиологической обстановки и существенных ограничений институт финансового уполномоченного способен продолжать свою деятельность.

Адаптация к такому нестандартному режиму работы стала возможной, в том числе потому, что мы изначально строили свои процессы как большая ИТ-организация, которая способна централизованно принимать и обрабатывать обращения граждан, проживающих на территории всех субъектов РФ. Как пример, в апреле-мае 2020 года наша цифровая платформа обеспечила:

- взаимодействие с 1 796 участниками финансового рынка, в том числе 145 страховыми и 1 651 микрофинансовыми организациями;
- взаимодействие с 38 экспертными организациями;
- ежедневную обработку в среднем около 665 обращений граждан;
- ежедневную подготовку более 412 решений финансового уполномоченного;
- работу в удаленном режиме более 400 работников в четырех городах России.

### Заявители преимущественно обращались с информацией о нарушении страховщиками сроков выплат в период объявленных нерабочих дней

На время неблагоприятной эпидемиологической обстановки в целях сдерживания распространения коронавирусной инфекции было единственное ограничение – прекращен личный приём граждан и личный прием корреспонденции в помещениях АНО «СОДФУ». Мы рекомендовали потребителям финансовых услуг направлять обращения в электронной форме через личный кабинет потребителя на сайте финансового уполномоченного.

Взаимодействие АНО «СОДФУ» с финансовыми организациями во время пандемии коронавируса при рассмотрении обращений потребителей финансовых услуг, как и ранее, осуществлялось через личные кабинеты на официальном сайте финансового уполномоченного. К сожалению, не все финансовые организации в период нера-

бочих дней обеспечили предоставление документов и информации по запросу финансового уполномоченного, поэтому рассмотрение такой категории дел продолжилось после окончания режима нерабочих дней. Однако следует отметить, что количество таких дел является несущественным.

В апреле мы начали вести статистику обращений потребителей, которые связывают с коронавирусом спорную ситуацию по договорам с финансовыми организациями. По итогам апреля-мая мы получили 86 соответствующих обращений.

В большинстве случаев они касались споров по ОСАГО: заявители преимущественно обращались с информацией о нарушении страховщиками сроков выплат в период объявленных нерабочих дней. На май пришлось первые решения финансовых уполномоченных по «коронавирусным» обращениям, когда финансовые

уполномоченные приняли 13 решений, из которых семь – в пользу потребителей.

В апреле мы зафиксировали снижение активности потребителей финансовых услуг. Тогда в Службу финансового уполномоченного поступило 12 635 обра-

щений, что на 27,9% меньше, чем в марте. Однако в мае, даже с учётом длительных праздничных выходных, началось восстановление активности потребителей финансовых услуг. По итогам мая в Службу финансового уполномоченного поступило 12 799 обращений, а количество принятых финансовыми уполномоченными решений составило 7 630.

Весь процесс, начиная от подачи обращения до вынесения решения финансового уполномоченного по результатам его рассмотрения, для потребителей финансовых услуг является полностью дистанционным, и ситуация последних двух месяцев наглядно показала, что такой формат рассмотрения споров является удобным и эффективным.

**Институт уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг существует не только в России, но и в десятках других стран.**

## Омбудсмены мира

С целью организации взаимодействия финансовых омбудсменов со всего мира в 2007 году была создана Международная ассоциация финансовых омбудсменов. В настоящее время она объединяет 60 институтов из 40 государств. Российский институт финансового уполномоченного является членом Ассоциации со 2 декабря 2019 года. Членство в Ассоциации позволяет обмениваться опытом с омбудсменами других стран, принимать участие в мероприятиях Ассоциации, иметь доступ к онлайн-библиотеке, материалам по обобщению практики деятельности омбудсменов, ежегодным отчетам их деятельности. Проанализировав размещенную на данном ресурсе информацию, мы кратко обобщили показатели деятельности некоторых зарубежных омбудсменов.

Выборка стран для данного раздела произведена следующим образом: от каждого из четырех регионов мира, где организована деятельность финансового омбудсмена, представлено по два государства с крупным и малым по количеству обращений институтом финансового уполномоченного соответственно. Сама разбивка по четырем регионам разработана Ассоциацией и включает в себя Евразию, Азиатско-Тихоокеанский регион, Африку и Америку. Представленный материал, на наш взгляд, максимально лаконично и ёмко отражает разнообразие существующих в мире институтов финансовых уполномоченных.



1. Великобритания, отчет 2018-2019: <https://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/annual-reviews>
2. Армения, отчет 2018: <https://www.fsm.am/en/publications/reports/>
3. Австралия, отчет 2018-2019: <https://www.afca.org.au/about-afca/annual-review>
4. Малайзия, отчет 2018: <https://www ofs.org.my/en/publications>
5. ЮАР, отчет 2018-2019: <https://faisombud.co.za/publications/annual-reports/>
6. Ботсвана, отчет 2017-2018: <http://www.banking-adjudicator.org.bw/>
7. Канада, отчет 2019: <https://www.obsi.ca/Modules/News/Search.aspx?feedId=c84b06b3-6ed7-4cb8-889e-49501832e911&lang=en>
8. Тринидад и Тобаго, отчет 2018: <https://www.ofso.org.tt/index.php/publications/>
9. Россия, отчет 2019: <https://finombudsman.ru/finnews/finansovomu-upolnomochennomu-v-2019-godu-postupilo-svy-she-90000-obrashhenij/>



## Experto credite\*: Республика Казахстан

Институт финансового омбудсмена как досудебную инстанцию урегулирования споров потребителей финансовых услуг с финансовыми организациями использует множество зарубежных стран. В основу его деятельности во всем мире положены одинаковые принципы, наиболее точное описание которых было сформулировано Международной ассоциацией финансовых омбудсменов в Справочнике об основах создания института финансового омбудсмена. В их числе независимость финансового уполномоченного, ясность компетенций и полномочий института, доступность, эффективность, объективность, прозрачность и отчетность. Надо заметить, что если подробно раскрывать перечисленные принципы применительно к деятельности омбудсмена, все институты мира будут в целом похожи. Безусловно, при этом каждый имеет свои особенности, на формирование которых повлияла правовая система того или иного государства, конъюнктура финансового рынка, степень развитости институтов досудебного урегулирования, а также ряд иных факторов.

Все эти различия в организации работы инстанций, выполняющих схожие функции, имеют практическую ценность: важно не только быть в курсе ситуации в сфере досудебного рассмо-

трения споров в других странах, но и черпать оттуда, перекладывая на собственные рельсы правового регулирования особо эффективные решения, принятые другими омбудсменами.

Именно поэтому мы решили выделить в отдельную постоянную рубрику освещение деятельности института финансового уполномоченного в одном из выбранных нами государств.

Начнём наше знакомство с зарубежными коллегами с Казахстана, где впервые на постсоветском пространстве был создан подобный механизм досудебного урегулирования.

В Казахстане деятельность по разрешению споров потребителей финансовых услуг с финансовыми организациями разделена между двумя омбудсменами: Банковским и Страховым. Институт банковского омбудсмена в Казахстане был создан в 2011 году. Банковский омбудсман осуществляет свою деятельность при Ассоциации финансистов Казахстана, учрежденной несколькими крупными кредитными организациями Казахстана. Его компетенция ограничена разрешением споров между потребителем и финансовой организацией, вытекающих из договора ипотечного займа, а также участием в реструктуризации задолженности по таким договорам на взаимоприемлемых для сторон условиях, то есть осуществляет процесс медиации. Уполномоченный рассматривает споры, возникающие из договоров, сумма кото-

рых не превышает 20 000 месячных расчетных показателей (приблизительно 9,5 млн рублей). Согласно годовому отчету, размещенному на официальном сайте банковского омбудсмена<sup>1</sup>, за 2019 год в офис уполномоченного поступило 1111 обращений граждан.

Институт страхового омбудсмена существует в Казахстане с 2007 года, с 2008 года казахский страховой омбудсман является членом Международной ассоциации финансовых омбудсменов.

В отличие от банковского, и в отличие от российского финансового уполномоченного, Страховой омбудсман в Казахстане разрешает споры не только между страховщиком и страхователем по всем видам страхования, но и между страховыми организациями по вопросам прямого возмещения убытков, однако количество последних невелико: 80 за 2018 год, согласно годовому отчету (2018), размещенному на официальном сайте страхового омбудсмена<sup>2</sup>. В целом, согласно отчету, объем обращений, рассматриваемых уполномоченным, составляет 445 дел в год (2018). Одна из причин тому – отсутствие обязательности обращения к омбудсману до обращения в суд.

Вместе с тем, при сравнительно небольших объемах рассмотрений работа казахского страхового омбудсмена значительно автоматизирована с помощью Онлайн системы урегулирования страховых споров, представляющей собой IT решение, полностью соответствующее регламенту деятельности страхового омбудсмена, моделирующее весь процесс урегулирования споров, содержащее более 250 форм документов, позволяющее виртуально присутствовать на заседании страхового омбудсмена, знакомиться с материалами дела, делать запросы, заявлять ходатайства, представлять доказательства по делу и прочее. Казахский опыт автоматизации процесса рассмотрения обращений потребителей представляет интерес и для российского института финансового уполномоченного.

Согласно имеющейся в Казахстане модели организации досудебного урегулирования,

решение финансового омбудсмена становится обязательным для страховой организации, если было вынесено в пользу потребителя и если потребитель согласился с ним. Решение может быть обжаловано только потребителем. Механизм приведения решения к принудительному исполнению, аналогичный имеющемуся у финансового уполномоченного в нашей стране, у Страхового омбудсмена Казахстана отсутствует.

В заключение отметим, что в начале пути своего развития службы финансовых уполномоченных создавались по типам финансовых услуг, то есть так, как мы видим это в Казахстане – отдельно для рассмотрения страховых, банковских, пенсионных споров. Но поскольку в настоящее время границы между этими типами стираются, то такое разделение может ввести в заблуждение потребителя: к примеру, если обращение касается вопросов расторжения договора страхования, заключенного при получении кредита, у потребителя могут возникнуть сложности при выборе омбудсмена, к которому следует обращаться. Потому создание единой службы рассмотрения таких споров на данный момент считается наиболее рациональным решением.

\* Верьте опытному. Вергилий

<sup>1,2</sup> <http://insurance-ombudsman.kz/rus/>

Не допускается  
копирование  
и распространение  
материалов  
без указания  
источника.

Вестник Службы финансового уполномоченного  
№01 (01) 2020  
Август 2020 года

Учредитель  
АНО «СОДФУ»

Адрес редакции:  
[press@finombudsman.ru](mailto:press@finombudsman.ru)

© «Вестник Службы финансового уполномоченного» 2020

