



Финансовый
уполномоченный

№3 (03) 2021

Вестник

Службы
финансового
уполномоченного

Цифра номера

187 386

количество потребителей, обратившихся
в Службу финансового уполномоченного



Финансовые уполномоченные в 2020 году рассматривали обращения потребителей услуг страховых и микрофинансовых организаций. В Службу финансового уполномоченного за отчетный период поступило

187 386
обращений потребителей

Обращения поступили в отношении 137 страховых организаций и 102 микрофинансовых организаций.



Уважаемые читатели!

Перед вами новый номер «Вестника Службы финансового уполномоченного», в котором мы обобщили итоги прошлого года и истекшего периода текущего года и рассказали о трендах, сложившихся за время работы института досудебного урегулирования споров на финансовом рынке. Прошлый год стал настоящим испытанием и проверкой на прочность для нашего института, но, как известно, преодолевая с достоинством трудности и находя решения в нестандартных ситуациях, мы становимся сильнее. В условиях пандемии институт продемонстрировал эффективность, что подтверждается высокой оценкой нашей работы в 2020 году, которую дали члены Совета Службы финансового уполномоченного при рассмотрении результатов работы Службы.

Действовать оперативно и решительно во время введения ограничений как в 2020 году, так и в 2021 году, переведя работу организации на дистанционный режим, нам позволили отлаженные ещё на этапе становления Службы IT-процессы. Мы изначально выбрали для себя путь цифровизации: Служба создавалась как IT-структура, которая может централизованно работать с обращениями от граждан со всей страны без необходимости присутствия в каждом регионе. Это позволило нам не только продолжить деятельность по защите прав потребителей финансовых услуг, но и существенно сократить средний срок рассмотрения обращений. Обстоятельства диктуют условия, в которых мы должны ускорить наше движение по пути цифровизации.

Текущий год для нас тоже особенный и накладывает новую ответственность, поскольку

с 1 января институт вышел на свою проектную мощность — все предусмотренные законом финансовые организации вошли в зону компетенции финансового уполномоченного. Сейчас мы наблюдаем адаптацию новых секторов к работе по урегулированию споров через финансового уполномоченного.

В этом номере журнала мы развиваем одну из ключевых рубрик — правовую. В ней использованы материалы работы Методологического комитета — специального органа в Службе, который обобщает практику и формирует единообразие в принятии решений финансовым уполномоченным. Члены комитета проводят большую работу, формируя правовые позиции, подлежащие применению при подготовке и принятии решений финансового уполномоченного, а также типовые шаблоны описания таких правовых позиций.

Прошлый год также стал первым полным годом работы с обращениями потребителей по немоторным видам страхования. Такие обращения заняли значительную долю в общем количестве заявлений потребителей в Службу, о практике работы по этому направлению я рассказываю в отдельной колонке.

Уверен, что в материалах текущего номера Вестника читатели найдут для себя много новой и полезной информации. Желаю приятного прочтения! Мы будем благодарны за обратную связь, свои замечания и предложения направляйте на электронную почту редакции: press@finombudsman.ru

Юрий Воронин

Главный финансовый уполномоченный



Немоторные виды страхования: «период охлаждения»

Юрий Воронин

Главный финансовый
уполномоченный

«Преобладание споров по страхованию жизни и страхованию от несчастных случаев и болезней в общем числе обращений по немоторному страхованию не стало большим сюрпризом. Раз в последние годы наблюдался бурный рост страхования жизни, то и спорные ситуации здесь неизбежны».



Выплата по договору ОСАГО: учитывается ли износ?

Ольга Крайнова

Руководитель
АНО «СОДФУ»

В январе 2021 года Судебной коллегией по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации принято определение (№ 86-КГ20-8-К2) по вопросу определения размера страхового возмещения, подлежащего выплате в рамках договора обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО). Правовая позиция, изложенная Верховным Судом РФ в указанном определении, незамедлительно нашла свое отражение и в практике рассмотрения споров финансовым уполномоченным.



О защите прав потребителей в сфере страхования

Людмила Сенькина

Директор департамента контроля
страховой деятельности ВСС,
Директор по аналитической работе РСА

Во Всероссийском союзе страховщиков (ВСС), как и в Российском союзе автостраховщиков (РСА), не понаслышке знакомы с вопросом защиты нарушенных прав потребителей — получателей страховых услуг.

03

Вступительное слово Главного финансового уполномоченного Юрия Воронина

06

Новости

Новости Службы
финансового
уполномоченного



12

Аналитика

Обращения
потребителей:
нестабильная динамика

Аналитический
обзор работы
Службы финансового
уполномоченного
с обращениями
потребителей

16

Практика

Немоторные виды
страхования: «период
охлаждения»

Главный финансовый
уполномоченный
Юрий Воронин

20

Позиция

Выплата по договору
ОСАГО: учитывается ли
износ?

Руководитель
АНО «СОДФУ»
Ольга Крайнова



24

Точка зрения

О защите прав
потребителей в сфере
страхования

Директор департамента
контроля страховой
деятельности
ВСС, Директор по
аналитической работе
РСА Людмила Сенькина



28

Судебная практика

Оспаривание
решений финансового
уполномоченного:
практика диктует
необходимость
изменений



Совет Службы рассмотрел годовой отчет о деятельности финансовых уполномоченных в 2020 году

Совет Службы финансового уполномоченного, в состав которого в соответствии с законом входят в том числе представители Правительства РФ, Банка России и саморегулируемых организаций на финансовом рынке, положительно рассмотрел годовой отчет Главного финансового уполномоченного о деятельности финансовых уполномоченных в 2020 году.

Как сообщил Главный финансовый уполномоченный Юрий Воронин, члены Совета высоко оценили деятельность института в 2020 году и указали на его эффективность.

«Особенностью работы в прошлом году стало то, что пришлось в срочном порядке переводить деятельность института на удален-

ный режим в условиях пандемии и ограничительных мер. Несмотря на эти обстоятельства ни на один день не приостанавливался процесс рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг и, более того, по сравнению с 2019 годом значительно сократился средний срок рассмотрения обращений», — говорит Воронин.

Финансовые уполномоченные в 2020 году рассматривали обращения потребителей услуг страховых и микрофинансовых организаций. В Службу финансового уполномоченного за отчетный период поступило 187 386 обращений потребителей. Обращения поступили в отношении 137 страховых организаций и 102 микрофинансовых организаций. Средний размер требований потребителей в 2020 году составил 207 868 рублей, и по сравнению с 2019 годом значение показателя уменьшилось на 1,3 % с 210 614 рублей.

Подавляющее количество обращений пришлось на споры по договорам ОСАГО — 155 440 (83%) обращений. Наибольшее количество обращений по иным видам страхования связано со страхованием жизни и страхованием от несчастных случаев и болезней — 18 633 обращений (9,9%). По спорам с микрофинансовыми организациями в Службу финансового уполномоченного поступило 834 обращения,

Средний срок рассмотрения обращений, дней



Доля и количество споров по договорам ОСАГО в 2020 году:

155 440

83 %

из которых было принято к рассмотрению 186 обращений.

По результатам рассмотрения обращений в отчетном периоде финансовыми уполномоченными принято 114 907 решений, из которых 98 798 — решения о полном или частичном удовлетворении требований потребителя или об отказе в их удовлетворении (по существу спора) и 16 109 — решения о прекращении рассмотрения обращения.

В отчетном периоде в 43 330 случаях потребителям отказано в принятии обращения в связи с тем, что оно не подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным. «Основной причиной отказа в рассмотрении стало несоблюдение потребителями обязательного претензионного порядка — потребитель, имеющий претензии к финансовой организации, не знает, что до обращения к финансовому уполномоченному ему необходимо обратиться с заявлением к финансовой организации. Служба финансового уполномоченного ведет постоянную разъяснительную работу среди потребителей финансовых услуг, однако считаю целесообразным и очень важным производить информирование потребителей непосредственно финансовыми компаниями», — продолжил Главный финансовый уполномоченный.

Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» предусматривает сжатые сроки для рассмотрения обращений потребителей. В 2020 году рассмотрение всех обращений было произведено Службой финансового уполномоченного исключительно в пределах сроков, предусмотренных законом. При этом средний срок рассмотрения

обращений потребителей с учетом приостановления рассмотрения спора для проведения независимой экспертизы сократился по сравнению с 2019 годом с 20 дней до 16 дней.

Часть решений, принятых уполномоченными в 2020 году, были обжалованы финансовыми компаниями в суде. Так, из 42 728 решений об удовлетворении требований потребителя финансовые организации обжаловали 14 412 (33,7%) решений. В связи с этим по состоянию на 10 февраля 2021 года приостановлено исполнение 14 270 решений финансового уполномоченного. Из 7 322 решений, принятых судом по состоянию на 10.02.2021 года, лишь в 268 случаях решение финансового уполномоченного было отменено. При этом часть указанных решений суда в настоящее время пересматривается в судах апелляционной или кассационной инстанций по жалобам Службы финансового уполномоченного. В 3 337 случаях суд отказал в иске финансовой организации, в 3 529 случаях решение финансового уполномоченного было изменено судом по причине снижения размера неустойки.

В соответствии с требованиями, установленными в статье 13 Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», отчет, в котором приведены сведения об обращениях граждан в отношении каждой финансовой организации, опубликован на сайте финансового уполномоченного.

Вынесено первое судебное решение по факту подделки удостоверения финансового уполномоченного

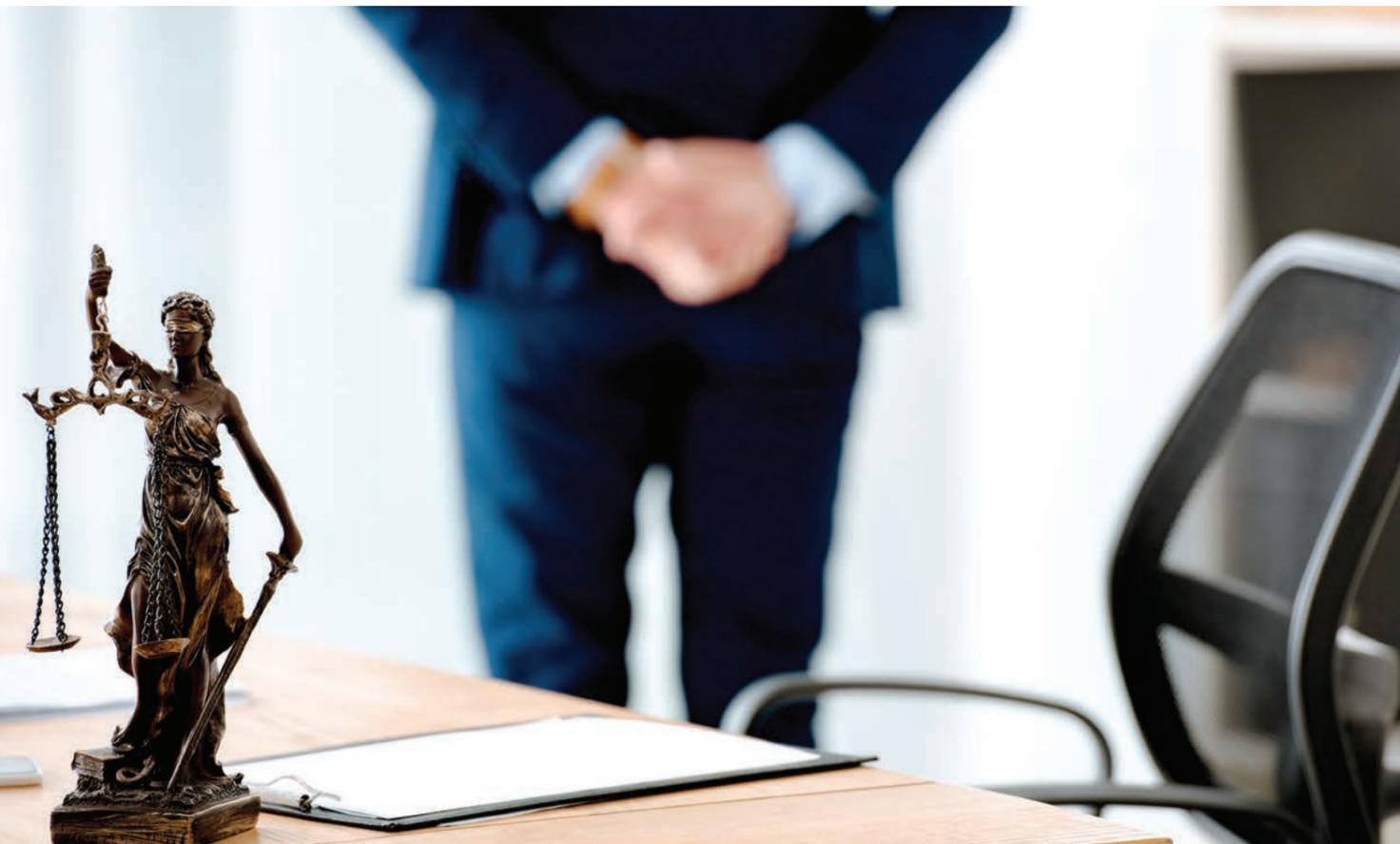
Мировой суд Ставропольского края вынес первое в Российской Федерации решение по уголовному делу по факту предоставления поддельного решения финансового уполномоченного в страховую организацию.

Приговор вынесен по части 1 статьи 159.5 УК РФ (мошенничество в сфере страхования), виновному, по информации Службы финансового уполномоченного, назначен штраф. Уголовное дело было возбуждено в сентябре 2020 года дознавателем отдела дознания отдела МВД России по городу Ессентуки по заявлению АНО «СОДФУ» с целью привлечения лиц, изготовивших и направивших поддельное решение финансового уполномоченного, к уголовной ответственности.

В 2020 году Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного выявила факт подделки решения финансового уполномоченного, которое в действительности не

принималось. Более того, заявитель, чьи данные указывались в фальшивом документе, к финансовому уполномоченному не обращался. Несуществующее решение финансового уполномоченного представитель выгодоприобретателя направил на электронную почту страховой компании с целью получения страхового возмещения по ОСАГО, взыскать которое якобы постановил финансовый уполномоченный.

Проблема страхового мошенничества актуальна для страхового рынка не первый год, и с появлением института досудебного урегулирования споров недобросовестные лица изобрели новые способы для незаконного обогащения.



Этот случай — не единственный выявленный факт мошенничества с предъявлением фальшивых решений финансового уполномоченного. По аналогичным случаям Служба финансового уполномоченного уже подала заявления в правоохранительные органы.

Следует отметить, что финансовые организации взаимодействуют с финансовым уполномоченным исключительно в электронном формате. Решение финансового уполномоченного подписывается усиленной квалифицированной электронной подписью финансового уполномоченного и доводится до финансовой организации в течение одного дня со дня его

принятия исключительно через личный кабинет, ведение которого осуществляется Службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного. Какие-либо иные каналы доведения решения финансового уполномоченного до финансовых организаций не используются.

В настоящее время принят закон, позволяющий направлять удостоверения финансового уполномоченного в ФССП России исключительно в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг.

Служба финансового уполномоченного упростила порядок взаимодействия с потребителями финансовых услуг

Служба финансового уполномоченного упростила порядок взаимодействия с потребителями финансовых услуг, обеспечив возможность регистрации заявителей в личном кабинете на сайте финансового уполномоченного с помощью учетной записи портала Госуслуг.

ЕСИА (Единая система идентификации и аутентификации) обеспечивает возможность с помощью логина и пароля получить доступ ко всем государственным сайтам и порталам.

С 1 августа 2021 года клиенты финансовых организаций при первом обращении к финансовому уполномоченному, создавая личный кабинет на сайте Службы, могут нажать кнопку «Войти через ЕСИА», ввести свой логин и пароль от ЕСИА. Это позволит подгрузить с портала Госуслуг все данные потребителя, и ему не нужно заполнять информацию о себе в личном кабинете на сайте финансового уполномоченного.

Подключение сайта финансового уполномоченного к ЕСИА позволяет идентифицировать пользователя, что даст возможность не допустить использование чужих персональных данных и подмену личности при обращении к финансовому уполномоченному.



Главный финансовый уполномоченный в своем Дневнике будет рассказывать о работе с обращениями потребителей финансовых услуг

На официальном сайте финансового уполномоченного запущен специальный раздел — Дневник финансового уполномоченного. В нем Главный финансовый уполномоченный Юрий Воронин в повествовательной манере рассказывает о работе по конкретным обращениям и принятым по ним решениям.

Главный финансовый уполномоченный повествует о кейсах в сферах, которые отнесены к его компетенции: страхования, кредитных организаций, негосударственных пенсионных фондов, микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов. Информация о потребителях — гражданах, подавших обращения финансовому уполномоченному, — носит анонимный характер.

Публикуемые материалы постепенно будут превращаться в своеобразный свод правил финансового уполномоченного с целью его использования гражданами при принятии решения о подаче обращения, а также финансовыми организациями при работе с клиентами.

«Мы с коллегами попытались обобщить и систематизировать наш опыт, и в результате родилась эта рубрика, которую мы назвали «Дневник финансового уполномоченного». Это истории, которые могут произойти с каждым из нас. Герои в них — вымышленные, а ситуации реальные. Надеемся, что эти небольшие заметки смогут уберечь потребителей от типичных ошибок при взаимодействии с финансовыми организациями и при подаче обращения финансовому уполномоченному», — отмечает Воронин.



Денис Новак назначен уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг

Главный финансовый уполномоченный Юрий Воронин представил на рассмотрение Совета директоров Банка России кандидатуру Новака Дениса Васильевича на должность финансового уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг в сферах страхования, микрофинансирования, кредитной кооперации и деятельности кредитных организаций.

Совет директоров Банка России на заседании 11 октября 2021 года поддержал кандидатуру, финансовый уполномоченный приступил к своим обязанностям 25 октября 2021 года.

До назначения финансовым уполномоченным Денис Новак с 2014 года работал в Министерстве юстиции РФ, где занимал должности заместителя министра, советника министра. Он участвовал в совершенствовании законодательства о финансовой деятельности и ценных бумагах, страхового и банковского законодательства, в развитии институтов альтернативного урегулирования споров, бесплатной правовой помощи и правового просвещения населения.

Трудовую деятельность Денис Новак начал в 2000 году в Учреждении юстиции Кемеровской области, впоследствии осуществлял юридическую практику в коммерческих организациях, имел статус адвоката в Адвокатской палате города Москвы. С 2008 года по 2014 год проходил государственную гражданскую службу в Высшем Арбитражном Суде РФ.

Денис Новак окончил юридический факультет Кемеровского государственного университета; в 2003 году — магистратуру Российской школы частного права; в 2006 году защитил кандидатскую диссертацию в Институте законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве РФ с присвоением ученой степени кандидата юридических наук.

Денису Новаку присвоен классный чин — действительный государственный советник юстиции РФ 1 класса, имеет почетное звание «Почетный работник судебной системы» и ряд других наград.



Назначенный финансовый уполномоченный обладает обширным практическим опытом юридической работы по защите прав граждан и взаимодействию с судебными органами, разработке и принятию нормативных правовых актов в финансовой сфере.





Обращения потребителей: нестабильная динамика

Динамика обращений

В 2020 году по мере становления и развития института досудебного урегулирования споров на финансовом рынке наблюдался общий рост числа обращений потребителей финансовых услуг в Службу финансового уполномоченного. В 2021 году по результатам работы в январе-сентябре количество поступивших обращений осталось примерно на уровне января-сентября 2020 года, анализ поквартальной динамики обращений в 2021 году демонстрирует нестабильность. Так, в I и III кварталах 2021 года было отмечено снижение количества обращений, а во II квартале — рост по отношению к соответствующим периодам 2020 года.

В 2019 году работа института досудебного урегулирования споров была только запущена, и с первых месяцев работы сформировался устойчивый спрос на разрешение споров через финансового уполномоченного, что отражено в ежемесячных данных статистики. Следует напомнить, что работа института финансового уполномоченного в России началась 1 июня 2019 года с рассмотрения споров в моторных

видах страхования (ОСАГО, каско, ДСАГО). С 28 ноября 2019 года досудебный порядок урегулирования споров был распространен на все остальные виды страхования (кроме ОМС). С 1 января 2020 года финансовый уполномоченный начал рассматривать обращения потребителей в отношении микрофинансовых организаций, с 1 января 2021 года — в отношении банков, НПФ, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов. Поэтапность вступления в силу закона о финансовом уполномоченном отразилась на динамике поступающих обращений.

Следует отметить, что в 2020 году на ежемесячную динамику поступающих обращений также повлияла пандемия коронавируса и ограничительные меры. В апреле и мае, когда в России был локдаун, произошел спад активности потребителей, и были отмечены минимальные значения по количеству обращений — их число не достигало 13 тысяч. Однако в последующие месяцы по мере ослабления ограничительных мер и роста актив-

Таблица 1. Обращения потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному (по месяцам)*

	Янв	Февр	Март	Апр	Май	Июн	Июл	Авг	Сент	Окт	Нояб	Дек
2019						2 390	8 478	13 286	15 327	18 160	16 989	16 729
2020	14 745	16 755	17 523	12 635	12 799	15 732	17 007	15 558	16 368	16 729	15 727	15 808
2021	11 677	14 626	18 027	18 674	14 202	17 003	17 051	13 806	14 021			

*Здесь и далее предварительные данные, которые могут отличаться от данных статистики по итогам 2021 года.

Обращения потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному (поквартально)

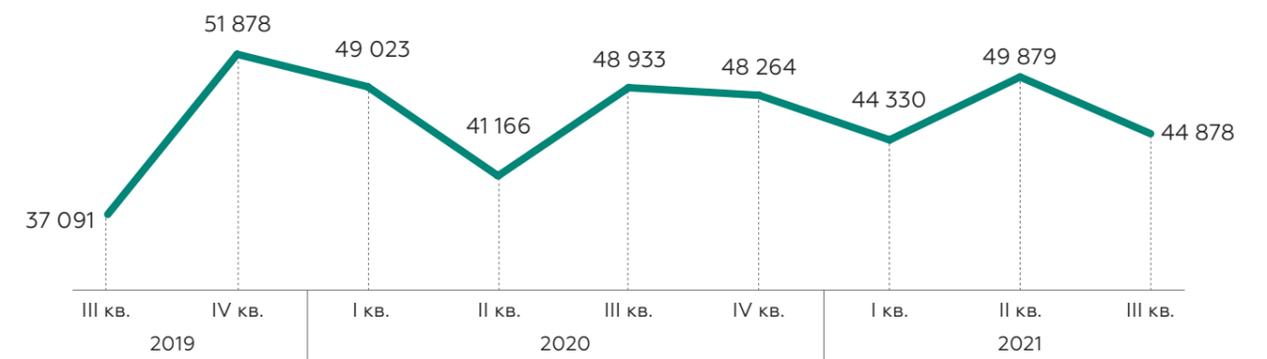


Таблица 2. Решения финансового уполномоченного по поступившим обращениям (по месяцам)

	Янв	Февр	Март	Апр	Май	Июн	Июл	Авг	Сент	Окт	Нояб	Дек
2019						143	230	2 222	5 156	8 653	9 485	11 539
2020	8 469	9 779	10 716	9 041	8 745	10 237	10 224	9 352	9 666	9 369	9 141	10 168
2021	6 642	8 019	9 801	10 211	8 393	11 495	11 700	10 592	8 625			

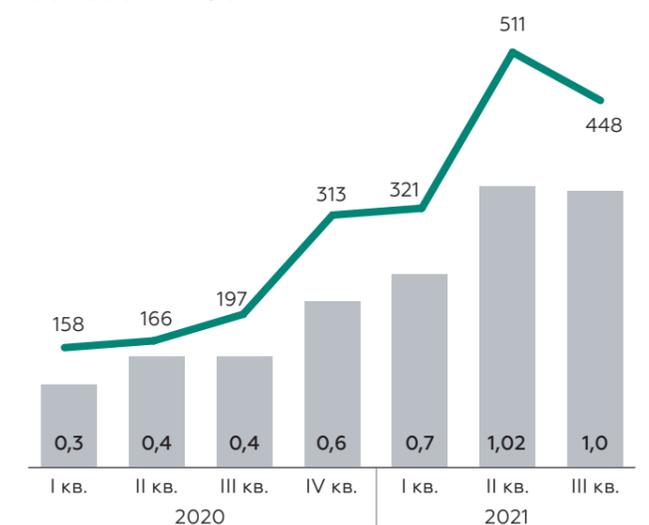
ности граждан ежемесячные значения возросли, и начиная с августа 2020 года наметился тренд на стабилизацию поступающих обращений: их число в течение пяти последних месяцев прошлого года колеблется в пределах 15,6–16,7 тысяч обращений в месяц, без очевидных скачков.

Можно предположить, что значительный рост количества обращений во втором квартале 2021 года по сравнению с аналогичным периодом 2020 года связан как раз с ограничительными мерами во время пандемии в 2020 году.

В динамике обращений в 2020 году отражены в том числе обращения по «новым» в компетенции финансового уполномоченного видам страхования — немоторным и микрофинансовым организациям.

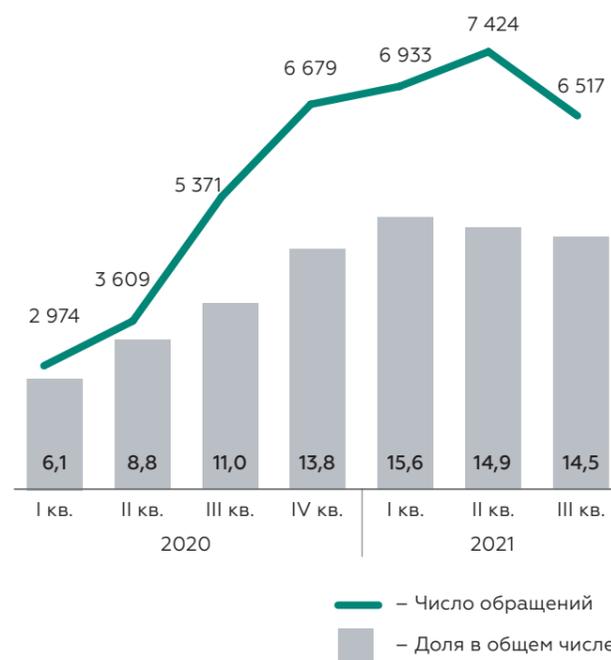
Обращения по немоторным видам страхования стали одним из основных драйверов роста общего числа обращений к финансовому

Обращения потребителей финансовых услуг в отношении МФО

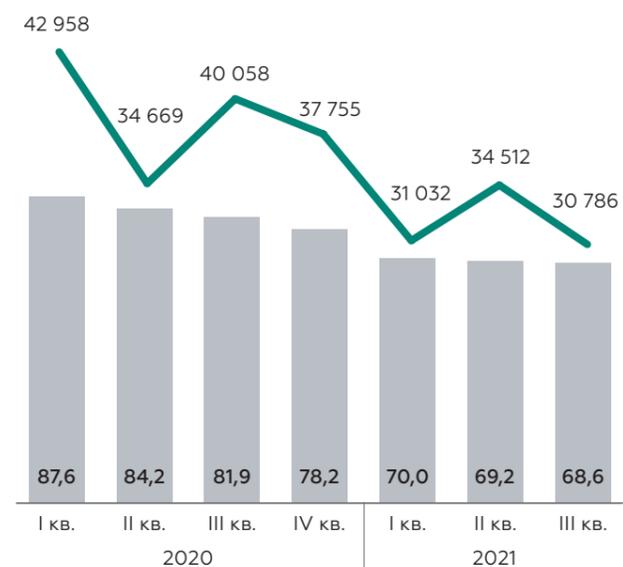


— Число обращений
— Доля в общем числе обращений за период, %

Обращения потребителей финансовых услуг по страхованию жизни, страхованию от несчастных случаев и болезней



Обращения потребителей финансовых услуг по ОСАГО



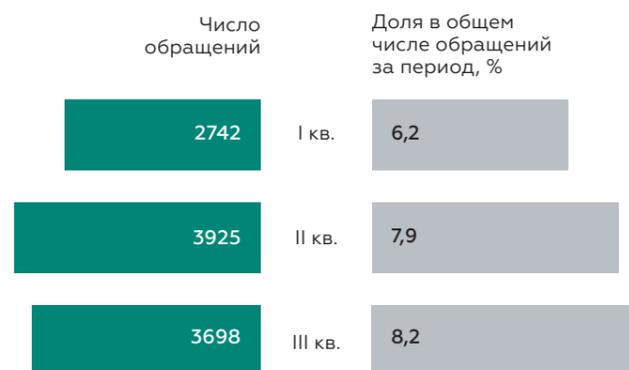
уполномоченному. Обращения по немоторным видам страхования заняли значительную часть в общем числе обращений в Службу.

В 2020 году поступило 22 893 обращений по немоторным видам страхования, или 12,2% от общего числа обращений. В структуре обращений по немоторным видам наибольшее количество пришлось на страхование жизни и страхование от несчастных случаев и болезней (18 633, 81,4%). За 9 месяцев 2021 года на немоторные виды пришлось 24 899 обращений, или

17,9% от общего количества обращений. Число обращений по страхованию жизни и страхованию от несчастных случаев и болезней составило 20 874.

Основная доля обращений на протяжении работы института досудебного урегулирования споров в 2019, 2020 и 2021 года приходится на споры по ОСАГО. При этом за счет роста обращений по немоторным видам страхования доля обращений по данному виду страхования в общем числе обращений снизилась.

Обращения потребителей финансовых услуг в отношении кредитных организаций в 2021 году



Накопленной статистики по обращениям в отношении новых финансовых организаций, которые появились в сфере деятельности финансового уполномоченного с 2021 года, пока недостаточно для полноценного отслеживания динамики. Однако можно отметить, что наибольший объем обращений по этим организациям поступает в отношении банков. Они уже заняли заметную долю в общем числе обращений.

Несоблюдение претензионного порядка

На протяжении 2019, 2020 и 2021 года наблюдается нестабильная динамика по числу обращений, не принятых к рассмотрению из-за того, что не была соблюдена претензионная стадия, то есть потребитель предварительно не обратился с претензией в финансовую организацию. Обязанность информирования потребителей о действии досудебного порядка разрешения споров возложена на финансовые организации законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Значительная доля в 2021 году может быть обусловлена тем, что в Службу стали обращаться клиенты организаций, в отношении которых досудебный порядок начал работать с 1 января 2021 года. Такая же картина наблюдалась и с момента запуска института досудебного урегулирования споров, когда потребители еще не были осведомлены о процедуре обращения к финансовому уполномоченному. Но по мере развития института клиенты страховых организаций стали соблюдать данную стадию. Такой же тенденции, скорее всего, следует ожидать и по мере накопления опыта работы с клиентами банков, НПФ, ломбардов и кредитных потребительских кооперативов.

Следует отметить, что за истекшие периоды накопилась интересная практика, особенно это касается страхования. Так, финансовые организации в последнее время во многих случаях стараются не доводить спор до рассмотрения у финансового уполномоченного, а разрешают его в рамках претензионной стадии.

Более достоверную картину по данному показателю можно будет увидеть по итогам целого 2021 года работы.

Отказы в принятии обращений к рассмотрению из-за несоблюдения претензионного порядка



* Январь–сентябрь, 9 мес.



**Юрий
Воронин**

Главный финансовый
уполномоченный



Немоторные виды страхования: «период охлаждения»

Споры между потребителями финансовых услуг и страховыми организациями по немоторным видам страхования, то есть в таких сегментах, как, например, страхование жизни, имущества, ДМС, институт финансового уполномоченного рассматривает с 28 ноября 2019 года.

Такие виды обращений почти за два года заняли значительную долю в общем количестве заявлений потребителей в Службу. Так, в 2020 году нам поступило 187 386 обращений клиентов финансовых организаций, из них 22 893, или 12,2%, пришлось на немоторные виды страхования. Прошлогодний рубеж по немоторным видам мы преодолели в этом году уже по итогам 9 месяцев работы — из 139 087 поступивших обращений в январе–сентябре 2021 года на немоторные виды пришлось 24 899 обращений, или 17,9%.

В структуре обращений по немоторным видам наибольшее количество

приходится на страхование жизни и страхование от несчастных случаев и болезней. По итогам 9 месяцев работы в этом году их число составило 20 874. С первых месяцев нашей работы по таким страховым полисам наблюдалась самая высокая ежемесячная динамика. По количеству поступающих заявлений финансовому уполномоченному обе эти услуги значительно превосходят число споров по такому популярному продукту, как КАСКО.

Преобладание споров по страхованию жизни и страхованию от несчастных случаев и болезней в общем числе обращений по немоторному страхованию не стало для нас большим сюрпризом. Мы отдавали себе отчет в том, что раз последние годы наблюдался бурный рост или даже расцвет страхования жизни, то и спорные ситуации здесь неизбежны.

Нередко эти полисы оформляются при выдаче кредита, что напрямую влияет на динамику и обуславлива-

Доля страхования жизни и страхования от несчастных случаев и болезней в немоторных видах страхования

83,8

Всего страхования жизни и страхования от несчастных случаев и болезней за 9 мес. 2021 года

20 874

ет тематику споров по страхованию жизни. Специфика таких обращений заключается в том, что суть спора не связана напрямую со страхованием как таковым, то есть предмет спора — не выплата страхового возмещения. Чаще всего потребители этих услуг обращаются к финансовому уполномоченному по поводу возврата страховой премии при расторжении договора страхования. На эту категорию споров приходится больше половины от всех обращений в отношении страхования жизни.

Действующие нормы позволяют потребителям отказаться от ненужного страхового полиса и вернуть премию или её часть в рамках «периода охлаждения», который составляет минимум 14 дней. Страховая компания вправе по своему усмотрению установить и более длительный срок.

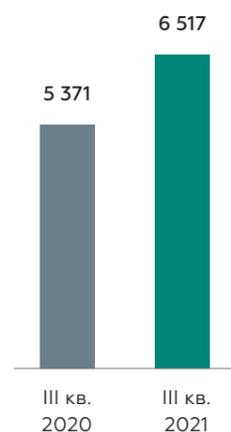
Потребитель финансовых услуг вправе требовать возврат страховой премии в ряде случаев и за рамками «периода охлаждения», а с некоторых пор это стало сделать гораздо легче. С 1 сентября 2020 года вступили в силу поправки в законодательство. Клиент финансовой организации может претендовать на возврат, если договор страхования является

обеспечительным по отношению к кредитному договору, заключенному после 1 сентября 2020 года, и обязательства по кредитному договору досрочно прекращены.

Можно предположить, что действие этой нормы уже дает свои результаты и отражается на статистике по спорам. Так, например, в III квартале 2021 года заметно выросло число обращений к нам по страхованию жизни, страхованию от НС и болезней поступило: 6 517 обращений против 5 371 обращений годом ранее за аналогичный период (рост — 21%). Соответственно, прошло уже больше года, потребители пользуются своим правом и по спорным ситуациям обращаются к нам. Нельзя не сказать, что и в целом закон создал резонанс и стимулирует граждан чаще бороться за свои права.

Данная возможность распространяется и на договоры коллективного страхования, с которыми мы очень часто встречаемся в нашей практике. По таким полисам страхователем выступает банк, а заёмщик — застрахованным лицом, и банк взимает с клиента плату за присоединение к коллективному договору страхования.

Количество споров по страхованию жизни, страхованию от несчастных случаев и болезней



Безусловно, в нашей работе мы сталкиваемся и с недобросовестными практиками, которые встречаются в делах о возврате премии и связаны с особенностями составления договора страхования. Одним из ярких примеров можно назвать условия возврата премии при досрочном погашении кредита. В некоторых договорах есть условие, что при расторжении договора страхования потребителю возвращается неиспользованная часть страховой премии пропорционально сроку действия договора за вычетом административных расходов страховой организации до 96%. Такое условие противоречит нормам закона о защите прав потребителей, поскольку не содержит конкретных условий в части размера процента, удерживаемого организацией.

Клиенты финансовых организаций сталкиваются и со случаями, когда на первых страницах договора от несчастных случаев и болезней указано, что страховым случаем является смерть по любым причинам. Но далее через несколько страниц или в конце договора дается перечень исключений, согласно которым к страховым случаям не относится смерть от тяжелых болезней, например, по причине онкологии. Потребитель был невнимателен и подписал договор, а компания просто воспользовалась

этим, балансируя на грани закона и морали.

В последнее время на рынке страхования жизни наблюдается некоторое охлаждение и спад популярности таких продуктов, поэтому можно предположить, что в дальнейшем это отразится на объеме поступающих к нам обращений по этому сегменту и на структуре обращений по немоторным видам.

Менее массовыми по немоторным видам страхования являются споры по страхованию имущества. Доля таких заявлений в целом за весь прошлый год составила 1,4%. Доля обращений по иным видам не превышала 1%. Это страхование финансовых рисков, страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства, страхование ответственности юридических лиц, ДМС, добровольное страхование гражданской ответственности, страхование профессиональной ответственности.

В целом запуск института досудебного урегулирования споров и законодательные нововведения вывели на новый уровень работу в России по повышению защиты прав потребителей страховых услуг — в немоторных видах страхования в частности. В настоящее время регулирование касается по большей части возврата страховой премии при досрочном расторжении догово-

ра страхования. При этом вопросы, касающиеся урегулирования взаимоотношений сторон при наступлении страхового случая, еще не урегулированы на том же уровне, что и расторжение договора, например, в части оснований, по которым страховая организация может отказать в выплате страхового возмещения. В качестве примера можно привести положения правил страхования по договору страхования выезжающих за рубеж, в соответствии с которыми страховщик имеет право отказать потребителю в выплате страхового возмещения в случае отмены поездки по причине заболевания онкологией как самим потребителем, так и его близким родственником, даже при том условии, что на дату заключения договора страхования о таком заболевании потребителю не было известно. И здесь еще предстоит обширная работа для всех заинтересованных сторон.

По результатам рассмотрения поступивших обращений в отношении немоторных видов страхования в прошлом году финансовые уполномоченные приняли 5 089 решений по существу спора, из них 1 285 (25,3%) решений вынесено в пользу потребителей финансовых услуг. Неудовлетворение требований потребителей в основном были связаны с тем, что клиенты финансовых орга-

низаций обращались за возвратом страховой премии по истечении «периода охлаждения», а у подавляющего числа страховщиков в данном случае по правилам страхования премия возврату не подлежит, что не противоречит Гражданскому кодексу РФ.

При рассмотрении обращений встречаются случаи, когда после обращения потребителя к финансовому уполномоченному страховая компания, не дожидаясь решения, добровольно урегулирует спор. Пока это скорее исключение, нежели правило, но ведь мы еще только в начале этого пути. Такая практика вселяет уверенность в том, что споров на финансовом рынке благодаря институту досудебного урегулирования споров будет становиться меньше, а число довольных клиентов расти.

Кроме того, институт финансового уполномоченного обладает дополнительным рычагом воздействия на поведение финансовых компаний. О степени заинтересованности той или иной страховой компании в вопросе разрешения споров можно будет судить в 2021 году по нашему годовому отчету, в основу которого войдут обобщенные данные по рассмотрению обращений по немоторным видам страхования за первый фактический год работы с этим сегментом.

Общее число поступивших обращений в отношении немоторных видов страхования в 2020 году

5 089

Число и доля решений, принятых в пользу потребителей финансовых услуг

1 285

25,3%

Всего обращений клиентов финансовых организаций

2020 год

187 386

Из них, немоторные виды страхования

22 893

12,2 %

9 месяцев 2021 года

139 087

24 899

17,9 %



**Ольга
Крайнова**

Руководитель
АНО «СОДФУ»



Выплата по договору ОСАГО: учитывается ли износ?

В январе 2021 года Судебной коллегией по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации принято определение (№ 86-КГ20-8-К2) по вопросу определения размера страхового возмещения, подлежащего выплате в рамках договора обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО). Правовая позиция, изложенная Верховным Судом РФ в указанном определении, незамедлительно нашла свое отражение и в практике рассмотрения споров финансовым уполномоченным. О ней — в материале руководителя АНО «СОДФУ» Ольги Крайновой.

Фактические обстоятельства

Как следует из обстоятельств рассмотренного Верховным Судом Российской Федерации дела, автомобиль истца BMW X5 получил механические повреждения в результате ДТП, произошедшего по вине водителя автомобиля ГАЗ-3021.

Поскольку гражданская ответственность владельцев обоих автомобилей была застрахована и при этом вред был причинен только автомобилям, участвовавшим в данном ДТП, истец в порядке механизма прямого возмещения убытков обратился к страховщику, застраховавшему его ответственность.

В ходе рассмотрения заявления об осуществлении страхового возмещения страхов-

щик пришел к выводу, что объем повреждений автомобиля BMW X5 с технической точки зрения не соответствует заявленным событиям и получен при иных обстоятельствах.

В дальнейшем страховщик свои обязательства по выдаче истцу направления на ремонт поврежденного автомобиля не исполнил, что и послужило причиной обращения истца в суд с иском о взыскании стоимости восстановительного ремонта, который был организован истцом самостоятельно и за счет собственных средств.

Проведенной по делу судебной экспертизой было установлено, что часть повреждений соответствует заявленному механизму столкновения при ДТП. Потерпевший-истец настаивал на выплате страховщиком возмещения в размере расходов на восстановительный ремонт

в отношении поврежденного транспортного средства без учета износа.

Позиции судов

Решением районного суда г. Владимира требования истца удовлетворены частично: со страховщика в пользу истца взысканы страховое возмещение в размере стоимости восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства без учета износа, штраф, неустойка за нарушение срока выплаты страхового возмещения, компенсация морального вреда, а также судебные расходы.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Владимирского областного суда решение оставлено без изменения.

Второй кассационный суд общей юрисдикции не согласился с таким подходом.

В принятом определении кассационный суд указал, что в силу статьи 19 Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (далее — Закон об ОСАГО) размер расходов на запасные части (за исключением случаев возмещения причиненного вреда в порядке, предусмотренном пунктами 15.1–15.3 статьи 12 Закона об ОСАГО) определяется с учетом износа комплектующих изделий (деталей, узлов и агрегатов), подлежащих замене при восстановительном ремонте.

Согласно разъяснениям, содержащимся в пункте 39 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 26.12.2017 № 58 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», по договору обязательного страхования размер страхового возмещения, подлежащего выплате потер-

певшему в связи с повреждением транспортного средства, по страховым случаям, наступившим начиная с 17 октября 2014 года, определяется только в соответствии с Единой методикой определения размера расходов на восстановительный ремонт в отношении поврежденного транспортного средства, утвержденной Положением Центрального банка Российской Федерации от 19.09.2014 № 432-П.

Поскольку страховое возмещение было определено истцу в денежном эквиваленте, а не в соответствии с правилами, предусмотренными пунктами 15.1, 15.2, 15.3 статьи 12 Закона об ОСАГО, размер расходов на запасные части должен определяться с учетом износа комплектующих изделий¹.

По итогам рассмотрения кассационной жалобы суд кассационной инстанции сделал вывод о том, что содержащиеся в ней доводы о незаконном взыскании стоимости восстановительного ремонта транспортного средства без учета износа обоснованы, а нижестоящие суды допустили нарушение норм материального права.

Как следствие, апелляционное определение было отменено, а дело направлено в суд апелляционной инстанции на новое рассмотрение.

Таким образом, Второй кассационный суд общей юрисдикции занял уже устоявшуюся в судебной практике позицию, согласно которой выплата страхового возмещения по договору ОСАГО в денежной форме должна осуществляться только с учетом износа, в том числе в случаях в связи с причинением вреда легковому автомобилю, находящемуся

¹ В соответствии с пунктом 19 статьи 12 Закона об ОСАГО.

в собственности гражданина и зарегистрированному в Российской Федерации (статья 15.1 Закона об ОСАГО).

Финансовый уполномоченный, в свою очередь, при рассмотрении обращений также основывался на указанной практике, поддерживая тем самым единообразие сложившегося правоприменения.

Позиция Верховного Суда Российской Федерации

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации (далее — Судебная коллегия), рассмотрев поданную истцом жалобу, решила, что подход, предполагающий осуществление страхового возмещения в денежной форме исключительно с учетом износа, имеет определенные исключения.

Так, Судебная коллегия обратила внимание на то, что перечень случаев, когда страховое возмещение по выбору потерпевшего, по соглашению потерпевшего и страховщика либо в силу объективных обстоятельств вместо организации и оплаты восстановительного ремонта осуществляется в форме страховой выплаты, установлен пунктом 16.1 статьи 12 Закона об ОСАГО.

Между тем, применительно к рассматриваемому спору, обстоятельств, в силу которых страховщик имел право заменить без согласия потерпевшего организацию и оплату восстановительного ремонта на страховую выплату, судами не установлено.

По мнению Судебной коллегии, при рассмотрении данного спора судам следовало учесть положения статьи 393 Гражданского кодекса Российской Федерации, пункт 1 которой обязывает должника возместить кредитору убытки, причиненные неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства. Если иное не предусмотрено законом или договором, убытки подлежат возмещению в полном размере: в результате их возмещения кредитор должен быть поставлен в положение, в котором он находился бы, если бы обязательство было исполнено надлежащим образом (статья 15, пункт 2 статьи 393 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Судебная коллегия также отметила, что согласно статье 397 Гражданского кодекса

Российской Федерации в случае неисполнения должником обязательства изготовить и передать вещь в собственность, в хозяйственное ведение или в оперативное управление, либо передать вещь в пользование кредитору, либо выполнить для него определенную работу или оказать ему услугу кредитор вправе в разумный срок поручить выполнение обязательства третьим лицам за разумную цену либо выполнить его своими силами, если иное не вытекает из закона, иных правовых актов, договора или существа обязательства, и потребовать от должника возмещения понесенных необходимых расходов и других убытков.

В результате Судебная коллегия пришла к выводу о необходимости отмены определения Второго кассационного суда общей юрисдикции, а также принятых после его вынесения судебных постановлений нижестоящих судов и направления дела на новое рассмотрение.

Таким образом, Верховный Суд Российской Федерации сформировал новую парадигму в рассмотрении споров по договорам ОСАГО, определив тем самым вектор изменений во всей правоприменительной практике по данному вопросу.

Практика финансового уполномоченного

Описанный подход Верховного Суда Российской Федерации повлек за собой уточнение практики рассмотрения финансовым уполномоченным споров по договорам ОСАГО в связи с причинением вреда легковому автомобилю, находящемуся в собственности гражданина и зарегистрированному в Российской Федерации.

В настоящее время, рассматривая такие обращения потребителей финансовых услуг, финансовый уполномоченный исходит из того, что в случае неисполнения либо ненадлежащего исполнения страховщиком обязанности по выдаче направления на ремонт² требования потерпевшего подлежат удовлетворению в размере стоимости восстановительного ре-

²При отсутствии оснований замены формы возмещения с натуральной на денежную, предусмотренных пунктом 16.1 статьи 12 Закона об ОСАГО.

монта поврежденного транспортного средства без учета износа.

Отсутствие возможности осуществления страхового возмещения в натуральной форме должно быть документально подтверждено страховщиком (например, посредством получения документов о невозможности проведения восстановительного ремонта от всех станций технического обслуживания автомобилей, соответствующих требованиям Закона об ОСАГО применительно к конкретному спору).

При этом если потерпевшим в заявлении о страховом возмещении не выбрана форма осуществления страхового возмещения, то в отсутствие оснований для смены формы возмещения его надлежит осуществлять в натуральной форме, поскольку именно такой способ страхового возмещения установлен Законом об ОСАГО в качестве общего правила.

Соответственно неосуществление страхового возмещения в натуральной форме по причинам, за которые отвечает страховщик, влечет удовлетворение финансовым уполномоченным требований потерпевшего в размере стоимости восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства без учета износа.

Необходимо обратить внимание на ряд нюансов, возникающих при применении описанной позиции.

Так, если потерпевшим в заявлении о страховом возмещении напрямую выбрана денежная форма осуществления страхового возмещения, то страховщик обязан осуществить страховую выплату с учетом износа.

Однако в случаях, когда страховщик осуществил страховое возмещение с нарушением установленных сроков, требования потерпевшего подлежат удовлетворению в размере стоимости восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства без учета износа, незави-

симо от выбранной потерпевшим в заявлении о страховом возмещении формы осуществления страхового возмещения.

Важной особенностью данной категории споров является то, что взыскание со страховщика денежных средств в счет устранения недостатков проведенного по его направлению ремонта транспортного средства потерпевшего во всех случаях осуществляется в размере стоимости устранения недостатков ремонта поврежденного транспортного средства без учета износа.

Рассматривая обращения потребителей финансовых услуг по договорам ОСАГО, финансовый уполномоченный исходит из того, что в случае неисполнения страховщиком обязанности по выдаче направления на ремонт, требования потерпевшего подлежат удовлетворению в размере стоимости восстановительного ремонта поврежденного ТС без учета износа.

В заключение считаем необходимым отметить, что проводимая Верховным Судом Российской Федерации работа по расставлению акцентов в практике рассмотрения споров, связанных с оказанием гражданам финансовых услуг, и своевременное реагирование финансового уполномоченного на происходящие изменения способствует обеспечению максимальной защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.



Людмила Сенькина

Директор Департамента контроля страховой деятельности ВСС,
Директор по аналитической работе РСА



О защите прав потребителей в сфере страхования

Во Всероссийском союзе страховщиков (ВСС), как и в Российском союзе автостраховщиков (РСА), не понаслышке знакомы с вопросом защиты нарушенных прав потребителей — получателей страховых услуг.

Ежегодно в союзы поступает не менее 20 000 жалоб, а в некоторые годы их количество достигало 40 000. Исторически абсолютное большинство обращений касается обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств, такая пропорция сохраняется и в настоящее время. РСА имеет значительный и уникальный опыт рассмотрения жалоб по ОСАГО. На протяжении действия Федерального закона об ОСАГО мы сталкивались с «всплесками», когда по определенным категориям жалоб получали пиковые значения. Так, некоторое время назад это была «волна» жалоб на неправомерный отказ от заключе-

ния договора страхования, и была проведена соответствующая работа с автостраховщиками, были отрегулированы тарифы. Далее настоящим испытанием для всего рынка автострахования стало применение коэффициента «бонус-малус» (КБМ) на базе автоматизированной информационной системы. Количество жалоб во все инстанции об ошибках при расчёте КБМ многократно превысило масштаб привычной работы с обращениями. В РСА отреагировали на эту проблему, и был разработан новый алгоритм КБМ+, который используется и в настоящее время. Именно работа с обращениями — анализ их количества, тематики, географии — помогал РСА принимать своевременные меры. В настоящее время, например, большое количество обращений связано с невозможностью заключить договор ОСАГО в электронном виде, и эти данные анализируются в РСА. Во

Всероссийском союзе страховщиков ситуация отличается: сюда поступает меньше жалоб, чем в РСА, однако после приобретения статуса саморегулируемой организации их количество увеличилось. Основную долю при этом составляют жалобы по двум страховым продуктам: это страхование жизни и иное личное страхование, предлагаемое одновременно с банковскими кредитными продуктами, а также страхование имущества, в том числе каско (добровольное страхование транспортных средств).

Понятно, что, несмотря на «всплески» обращений на ту или иную тему, которые были связаны с системными переменами на рынке, жалобы на отказ в страховой выплате или несогласие с размером страховой выплаты остаются традиционными темами обращений и в РСА, и в ВСС, и в Банк России.

Для всех публичных органов, которые так или иначе касаются отношений потребителя и бизнеса, работа с обращениями выходит на первый план, причём эта работа не должна ограничиваться простым взаимодействием «получено обращение — направлен шаблонный ответ». Это давно поняли и в страховых союзах. Жалобы являются ключевым источником информации, определяющим методы и виды контрольной деятельности в отношении страховых компаний. Так, в РСА поступающие обращения анализируются и являются одним из главных критериев отнесения членом союза к той или иной группе риска. В контрольной деятельности ВСС в целях применения риск-ориентированного подхода анализу подвергаются не только обращения, поступающие в союз, но и обращения непосредственно в страховые компании — нормативными документами предусмотрено, что члены ВСС ежегодно направляют в ВСС отчёт об обращениях.

Несмотря на публичные функции, которые исполняют ВСС и РСА, старания союзов направлены не на привлечение к ответственности (у нас нет «плана по нарушениям»), а на предупреждение нарушений — члены союзов сами заинтересованы в развитии рынка и лучше понимают актуальные закономерности, и поэтому мы раньше государственных органов начали более индивидуально подходить к жалобам. Для каждого случая нарушения прав страхователей и других получателей страховых услуг у нас есть методы воздействия на страховщиков, с тем

Понятно, что, несмотря на «всплески» обращений на ту или иную тему, которые были связаны с системными переменами на рынке, жалобы на отказ в страховой выплате или несогласие с размером страховой выплаты остаются традиционными темами обращений и в РСА, и в ВСС, и в Банк России.

чтобы стимулировать их к деятельности без нарушений, а конкретное нарушение при этом было немедленно устранено. Меры карательного характера применяются только в крайнем случае. Таким образом, направление обращения в страховой союз оказывается эффективным способом для потребителя защитить свои права: ведь человек обычно хочет не столько наказать нарушителя, сколько как можно скорее решить свою проблему.

Есть, тем не менее, одна огромная категория жалоб, рассмотрение которых традиционно вызывало раздражение и недоверие потребителя — это обращения о несогласии с размером страховой выплаты. Поскольку ни Банк России, ни ВСС, ни

РСА не разрешают гражданско-правовых споров, гражданам в ответ на такие обращения, как правило, разъяснялось об их праве обратиться в суд за защитой своих прав. Такие ответы воспринимались как «отписки», и вместо удовлетворения от решённого вопроса потребители получали разочарование во всей публичной системе. Для обращения в суд нужны специальные знания, необходимо хорошо разбираться в процессуальных тонкостях или потратить дополнительные деньги, чтобы воспользоваться помощью юристов. Диспропорция между экономической ценностью предмета спора и расходами на его судебное решение является одним из главных

Защита прав потребителей в финансовой сфере и, в частности, в страховании всегда была непростым вопросом для всех участников рынка, и это во многом обусловлено несистемным регулированием со стороны законодателя.

препятствий для обращения в суд. К тому же, суд, в силу своей загруженности, не выглядит для человека органом с индивидуальным отношением к проблеме гражданина, и обратиться туда психологически не просто, не говоря уже о непосредственном участии в судебных заседаниях — это является стрессом даже для профессиональных юристов. Также препятствием является длительность судебного рассмотрения спора и недостаточный контроль за исполнением судебных решений.

Защита прав потребителей в финансовой сфере и, в частности, в страховании всегда была непростым вопросом для всех участников рынка, и это во многом обусловлено

несистемным регулированием со стороны законодателя.

Начиная с 2012 года, после публикации постановления Пленума Верховного суда РФ, на отношения по оказанию страховых услуг потребителям-гражданам стали распространяться положения Закона РФ «О защите прав потребителей», что отчасти облегчило положение «слабой» стороны в страховых правоотношениях. Были и негативные последствия: произошёл всплеск потребительского экстремизма, особенно в области моторного страхования, и государство вынуждено было бороться с «автоюристами», принимая отдельные несистемные меры, ухудшая тем самым правовое положение честных потребителей.

В России давно напрашивался новый институт защиты прав той огромной массы получателей финансовых услуг, которые оказались в парадоксальной ситуации формально равного, а на деле диспропорционального спора с профессиональным участником рынка.

В правовых системах всего мира для более эффективной защиты прав потребителей в последние десятилетия получили развитие альтернативные внесудебные институты разрешения споров, и наибольшую эффективность при этом показал институт омбудсменов — специальных уполномоченных в разных отраслях жизни, где требуется особая процессуальная защита.

С началом работы финансового уполномоченного и обеспечивающей его деятельности Службы наконец и в России для потребителей страховых услуг появился внесудебный способ разрешения спора с «сильной» стороной отношений — страховщиком.

Главное, что должно отличать такой способ от традиционной защиты своих прав — это ясная и доступная

процедура, позволяющая потребителю осуществлять защиту своих прав самостоятельно, без обращения к юристу.

Важность этого обусловлена также тем, что именно в финансовой сфере потребитель, и без того «слабая» сторона в правоотношениях, более уязвим, чем потребители в других сферах. Ведь финансовые услуги, как правило, связаны с основными потребностями граждан, а специальных знаний в этой сфере у граждан недостаточно, в то время как финансовая организация является профессиональным участником рынка и способна навязывать условия сделки и дополнительные услуги. Обычный гражданин, как правило, не знает ничего о том, что происходит на финансовом рынке и нередко, в силу незнания, сам совершает действия во вред собственным интересам.

Главные преимущества института финансового уполномоченного в данной ситуации — это возможность урегулировать спор просто, быстро и бесплатно. Для подачи обращения не нужны специальные знания, требуется просто описать проблему (можно по стандартной форме на сайте) и приложить документы. При этом сроки рассмотрения позволяют оперативно решить проблему, а в случае, если потребитель не удовлетворен решением финансового уполномоченного, у него сохраняется право на обращение в суд.

В ВСС и в РСА уже отмечают положительные результаты появления института финансового уполномоченного. Количество обращений снижается (даже с учётом пандемии коронавирусной инфекции в 2020 и 2021 годах), а шаблоны ответов на обращения граждан по спорам со страховой компанией наконец стали выглядеть более человечными: вместо стандартной рекомендации отправляться за защитой своих прав

в суд теперь гражданам выдаётся подробное разъяснение о порядке обращения к финансовому уполномоченному.

Решения финансового уполномоченного являются более предсказуемыми, чем решения суда (судебная практика по страховым спорам не отличается единообразием), кроме того, при таких правилах сами игроки страхового рынка становятся более заинтересованными в снижении количества споров с потребителями. Ведь по большому счёту настоящая защита прав потребителей — это не борьба с нарушениями, а выстраивание таких отношений с получателем услуги, чтобы нарушение его потребительских прав было невыгодно бизнесу.

Будем надеяться, что «экосистема» защиты прав потребителей на рынке страхования, выстраиваемая Банком России, саморегулируемыми организациями, профессиональными союзами и Службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного, будет и далее развиваться согласованно со всеми участниками рынка, а потребители, пользуясь такими современными способами защиты прав, будут больше доверять публичным органам.





Оспаривание решений финансового уполномоченного: практика диктует необходимость изменений

Судебная практика диктует необходимость изменений

Наряду с защитой прав потребителей финансовых услуг одной из целей создания института финансового уполномоченного является снижение нагрузки на судебную систему путем «переноса» споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями на досудебную стадию.

Вместе с тем, по объективным причинам, в том числе в связи с отсутствием у финансового уполномоченного отдельных полномочий, необходимых для полного и всестороннего рассмотрения спора, наблюдается практика обращения потребителей финансовых услуг и финансовых организаций в суды после рассмотрения спора финансовым уполномоченным.

Так, финансовым уполномоченным в 2021 году (по состоянию на 30.09.2021) рассмотрено 85 478 обращений, по которым приняты 29 452 решения об удовлетворении требований потребителей финансовых услуг.

По состоянию на 15.11.2021 количество исков финансовых организаций об оспаривании ре-

Число рассмотренных обращений в 2021 году (по состоянию на 30.09.2021)



шений финансового уполномоченного, принятых в 2021 году, составляет 10 346 (около 35% от числа решений об удовлетворении). Из них общее количество дел по искам, содержащим требования о снижении неустойки, — 5 081 (49% от количества оспоренных решений).

Распространены ситуации, когда после обращения к финансовому уполномоченному с исками к финансовым организациям обращаются и потребители финансовых услуг.

Например, за период с 01.01.2021 по 30.09.2021 в результате несогласия с решениями финансового уполномоченного, в том числе с решениями о прекращении рассмотрения обращения, потребителями подано 27 550 исков.

Значительное число таких исков содержат в том числе требования о взыскании неустойки (54%), компенсации морального вреда (48%), расходов на оплату услуг аварийного комиссара (10%).

27 550

исков подано потребителями, несогласными с решениями о прекращении рассмотрения обращений. Значительное число таких исков содержат:



Об обжаловании страховыми организациями решений финансового уполномоченного, связанных со взысканием финансовым уполномоченным неустойки, в целях ее снижения

За нарушение срока исполнения обязательств перед потребителями финансовых услуг законодательством Российской Федерации установлена неустойка в значительном размере¹. При этом в силу пункта 1 статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, суд вправе уменьшить неустойку.

Вместе с тем у финансового уполномоченного право на уменьшение неустойки, подлежащей взысканию с финансовой организации, в случае ее явной несоразмерности последствиям нарушения обязательства в настоящее время отсутствует.

Необходимо отметить, что при обращении в суд финансовая организация с иском об оспаривании решения финансового уполно-

моченного вправе подать ходатайство о приостановлении исполнения такого решения. Тем самым затрудняется и выполнение финансовым уполномоченным своей основной цели — защиты прав потребителя финансовых услуг, поскольку в описанной ситуации момент реального восстановления нарушенного права существенно отдалается.

Выходом из сложившейся ситуации может являться предоставление финансовому уполномоченному на законодательном уровне права на уменьшение неустойки, подлежащей взысканию с финансовой организации, в случае ее явной несоразмерности последствиям нарушения обязательства.

Как следствие, указанные факторы в конечном счете повлекут уменьшение количества судебных споров и снижение нагрузки на судебную систему.

¹ Например, Закон об ОСАГО устанавливает неустойку в размере 1% в день от суммы неисполненного обязательства, но не более страховой суммы (400 000 для страховых выплат за причинение вреда имуществу и 500 000 рублей за причинение вреда жизни или здоровью).

О взыскании потребителем с финансовой организации неустойки после решения финансового уполномоченного в связи с тем, что такая неустойка взыскана финансовым уполномоченным под условием, которое не наступило

Актуальным вопросом в деятельности Службы финансового уполномоченного (далее — Служба) является взыскание потребителем неустойки в случаях, когда финансовый уполномоченный в решении установил, что неустойка взыскивается только при неисполнении финансовой организацией такого решения в части основного требования.

В настоящее время Законом² предусмотрено, что исполнение финансовой организацией вступившего в силу решения финансового уполномоченного признается надлежащим исполнением финансовой организацией обязанностей по соответствующему договору с потребителем финансовых услуг об оказании ему или в его пользу финансовой услуги (часть 1 статьи 24).

В то же время Верховный Суд Российской Федерации занял позицию³, согласно которой для освобождения финансовой организации (в частности, страховщика) от обязанности уплатить неустойку необходимо не только исполнение решения финансового уполномоченного, но и исполнение обязательства в порядке и сроки, установленные законом.

Об обжаловании сторонами спора решения финансового уполномоченного в связи с необходимостью исследовать дополнительные доказательства, которые не были предоставлены финансовой организацией и (или) потребителем финансовых услуг финансовому уполномоченному при рассмотрении спора

Еще одной причиной, по которой стороны спора, рассмотренного финансовым уполномоченным, впоследствии обращаются в суд, является несогласие потребителя финансовых услуг или финансовой организации с вынесенным решением, связанное с тем, что имеются документы, которые требуют исследования для

в обоснование приведенного подхода отмечается, что иное толкование закона привело бы к тому, что потерпевший, являющийся потребителем финансовых услуг, находился бы в более невыгодном положении по сравнению с потерпевшим, потребителем финансовых услуг не являющимся, а также означало бы предоставление финансовой организации возможности в течение длительного времени уклоняться от исполнения обязательств по договору и неправомерно пользоваться причитающейся потребителю денежной суммой без угрозы применения каких-либо санкций.

Вместе с тем, изложенная позиция фактически дезавуирует приведенные положения Закона, изменяя тем самым установленное правовое регулирование.

Таким образом, имеется правовая неопределенность в отношении порядка применения положений части 1 статьи 24 Закона, которая, по мнению Службы, требует разрешения на законодательном уровне.

правильного рассмотрения спора, но не были предоставлены финансовому уполномоченному.

Так, Закон предусматривает право финансового уполномоченного направить в органы государственной власти и другие организации запрос информации, необходимой для пра-

вильного рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг.

В то же время направление такого запроса не приостанавливает рассмотрение обращения. При этом имеет место несогласованность положений Закона о сроках рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг (15 рабочих дней) и о сроках ответа на запрос финансового уполномоченного (составляет 15 календарных дней, что соответствует примерно 11 рабочим дням), поскольку необходимость направления запроса в адрес органов государственной власти и других организаций, как правило, выявляется после получения финансовым уполномоченным ответа на запрос, направленный финансовой организацией⁴. При этом приостановление срока рассмотрения обращения при направлении соответствующего запроса Законом не предусмотрено.

Схожая ситуация имеет место и при направлении запроса дополнительных документов потребителю финансовых услуг — срок рассмотрения обращения также не приостанавливается.

Как следствие, имеющаяся у финансового уполномоченного возможность по получению необходимой информации от потребителя и третьих лиц не находит своего практического выражения.

Представляется, что возможным решением может быть наделение финансового уполномоченного правом приостанавливать рассмотрение обращения в случаях направления запросов потребителю и (или) иным лицам, что позволит получать в процессе рассмотрения спора всю информацию, необходимую для пол-

ного и всестороннего досудебного рассмотрения спора между потребителем финансовых услуг и финансовой организацией.

Также имеют место случаи, когда финансовые организации при обращении в суд предоставляют доказательства, которые на момент рассмотрения спора финансовым уполномоченным имелись у них, но по каким-то причинам не были предоставлены финансовому уполномоченному. Предоставление таких доказательств в некоторых случаях влечет отмену решения финансового уполномоченного, что, на наш взгляд, не только не соответствует Закону⁵, но и дискредитирует роль Службы как механизма защиты прав потребителей финансовых услуг.

На наш взгляд, для исключения описанных ситуаций необходимо предусмотреть в Законе невозможность отмены решения финансового уполномоченного в связи с предоставлением финансовой организацией в суд доказательств, которые не были представлены финансовому уполномоченному.

На наш взгляд, для исключения описанных ситуаций необходимо предусмотреть в Законе невозможность отмены решения финансового уполномоченного в связи с предоставлением финансовой организацией в суд доказательств, которые не были представлены финансовому уполномоченному.

Это будет стимулировать финансовые организации предоставлять все имеющиеся у них документы на

² Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

³ Пункт 16 Обзора судебной практики по делам о защите прав потребителей, утвержденного Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 20.10.2021.

⁴ Финансовая организация предоставляет ответ на запрос финансового уполномоченного в течение 5 рабочих дней (часть 3 статьи 20 Закона).

⁵ В таком случае решение финансового уполномоченного на момент его принятия являлось законным и обоснованным, как следствие, оно не может быть отменено.

стадии рассмотрения спора финансовым уполномоченным, поскольку даже признание принятого финансовым уполномоченным решения об удовлетворении требований потребителя не подлежащим исполнению не освободит финансовую организацию о необходимости уплатить взнос в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного, размер которого является значительным.

О взыскании потребителем расходов на услуги аварийных комиссаров по спорам со страховыми организациями в ОСАГО при отказе финансового уполномоченного в удовлетворении таких требований

В составе требований потребителей финансовых услуг, содержащихся в обращении к финансовому уполномоченному, нередко встречается требование о взыскании расходов, связанных с привлечением аварийного комиссара для целей оформления дорожно-транспортного происшествия (далее — ДТП).

Позиция финансового уполномоченного в отношении вопроса о взыскании расходов на услуги аварийных комиссаров заключается в том, что такие расходы могут быть возмещены в рамках страховой выплаты по договору ОСАГО только в случае, когда доказана необходимость их несения⁶.

Вместе с тем более чем в 80% случаев⁷ суды взыскивают расходы на аварийного комиссара, как правило, мотивируя свое решение тем, что при причинении вреда потерпевшему возмещению подлежат восстановительные и иные расходы, обусловленные наступлением стра-

В качестве альтернативы можно также рассмотреть установление в Законе запрета на предоставление финансовыми организациями таких доказательств в суд, кроме случаев, когда обоснована объективная невозможность их предоставления финансовому уполномоченному на стадии досудебного урегулирования спора.

хового случая, в том числе расходы на оплату услуг аварийного комиссара⁸, не анализируя необходимость таких расходов.

Представляется, что выработанный судебной практикой подход, при котором истцу для удовлетворения его требований достаточно лишь представить документы об оплате услуг аварийных комиссаров, влечет за собой необоснованное удовлетворение требований по подобным искам и, как следствие, возложение необоснованной экономической нагрузки на страховые организации, что впоследствии может привести к повышению тарифов для потребителей.

В качестве решения данного вопроса можно рассмотреть внесение изменений в страховое законодательство или корректировку существующей судебной практики на уровне Верховного Суда Российской Федерации.

⁶ Указанная позиция основана на толковании пункта 2 статьи 15 Гражданского кодекса Российской Федерации (понятие реального ущерба) и пункта 36 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 26.12.2017 № 58 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (далее — Постановление Пленума Верховного Суда РФ № 58), в соответствии с которым при причинении вреда потерпевшему возмещению подлежат: восстановительные и иные расходы, обусловленные наступлением страхового случая и необходимые для реализации потерпевшим права на получение страхового возмещения.

⁷ По искам потребителей к финансовым организациям, содержащим требования о взыскании расходов на аварийного комиссара, суды отказали в удовлетворении в соответствующего требования в 14 % дел в 2020 году и в 10 % дел в I кв. 2021 года (согласно анализу судебных актов, принятых по искам потребителей, не согласных с решением финансового уполномоченного).

⁸ См. Абзац восьмой пункта 10 Обзора практики рассмотрения судами дел, связанных с обязательным страхованием гражданской ответственности владельцев транспортных средств (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 22.06.2016).

О взыскании потребителем компенсации морального вреда в связи нарушением его прав финансовой организацией

Законом «О защите прав потребителей»⁹ предусмотрено, что моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя подлежит компенсации причинителем вреда.

В то же время финансовый уполномоченный не рассматривает обращения по вопросам, связанным с компенсацией морального вреда¹⁰.

Как следствие, потребитель, имеющий право на взыскание морального вреда, лишен возможности удовлетворить соответствующие требования посредством обращения к финансовому уполномоченному и вынужден обращаться в суд.

О взыскании с финансовых организаций платы, внесенной третьими лицами, которым уступлено право потребителя финансовых услуг к финансовой организации, за рассмотрение обращения финансовым уполномоченным

В целях обеспечения доступности досудебного порядка рассмотрения споров для потребителей финансовых услуг Законом предусмотрено, что принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются бесплатно, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации. В последнем случае рассмотрение обращения финансовым уполно-

Обращаясь в суд за взысканием компенсации морального вреда¹¹, потребители также предъявляют и иные требования, связанные с возникшим спором, что дополнительно увеличивает нагрузку на судебную систему.

В настоящее время Службой прорабатывается данный вопрос с заинтересованными государственными органами и финансовым сообществом для поиска оптимального способа его решения.

Обращаясь в суд за взысканием компенсации морального вреда, потребители также предъявляют и иные требования, связанные с возникшим спором, что дополнительно увеличивает нагрузку на судебную систему.

моченным осуществляется за плату в размере, установленном Советом Службы.

Указанное положение Закона стало предметом анализа со стороны Конституционного Суда Российской Федерации¹², который сформулировал по нему ряд важных выводов.

Так, по мнению Конституционного Суда Российской Федерации, вопрос о взыскании с финансовой организации в пользу заявителя расходов, составляющих указанную плату, может

⁹ Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

¹⁰ Пункт 8 части 1 статьи 19 Закона.

¹¹ Отметим, что такое требование заявлено почти в половине всех исков потребителей, поданных после рассмотрения их обращения финансовым уполномоченным.

¹² Определение Конституционного Суда Российской Федерации от 29.10.2020 № 2514-О.

быть рассмотрен самим финансовым уполномоченным. В случае, если во взыскании данных расходов финансовым уполномоченным было отказано или он не рассмотрел обращение по существу, они могут быть взысканы в судебном порядке в качестве судебных издержек, связанных с рассмотрением дела.

В то же время, Служба финансового уполномоченного исходит из того, что предусмотренная Законом плата лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг, должна служить экономическим барьером для тех граждан и организаций, которые на постоянной основе приобретают у потребителей финансовых услуг принадлежащие им права требований по договору с финансовой организацией и осуществляют их дальнейшую реализацию (предъявление к исполнению) в целях систематического получения прибыли («профессиональных цессионариев»).

В целом, прибыль таких субъектов образуется за счет положительной разницы между номиналом приобретенного права требования, размер которого со временем может быть увеличен за счет начисления неустойки (штрафов, пени и т.д.), и фактически выплаченным потребителю (цеденту) вознаграждением за уступленное право требования. Потребитель, заключив договор цессии, как правило, получает лишь малую часть от той денежной компенсации, которая ему причиталась бы по закону и которой было бы достаточно для реального восстановления нарушенного права в полном объеме.

Установление принципа «возмездности» в отношении рассмотрения финансовым уполномоченным споров, инициируемых лицами, которые не являются потребителями или их наследниками, являлось способом противодействия данному негативному социальному явлению и условием, позволяющим предотвратить возможность законного, но все же несправедливого, обогащения за счет потребителей.

Необходимо отметить, что систематическое приобретение права требования по цессии — предпринимательская деятельность, которая должна осуществляться со всеми вытекающими из этого рисками, в то время как правозащитная функция финансового уполномоченно-

Служба выявила ряд актуальных вопросов, для решения которых наиболее целесообразным представляется внесение упомянутых выше изменений в законодательство, а именно:

1 наделения финансового уполномоченного компетенцией по уменьшению неустойки, в случае ее явной несоразмерности последствиям нарушения обязательства;

2 урегулирования вопроса о взыскании неустойки в случае надлежащего исполнения финансовой организацией решения финансового уполномоченного;

3 установления правила о невозможности отмены решения финансового уполномоченного в связи с представлением финансовой организацией в суд доказательств, которые не были представлены финансовому уполномоченному, либо запрета на предоставление финансовой организации таких доказательств в суд, кроме случаев, когда обоснована объективная невозможность их предоставления финансовому уполномоченному на стадии досудебного урегулирования спора;

4 урегулирования в законодательстве об ОСАГО вопроса взыскания расходов на услуги аварийных комиссаров по оформлению ДТП;

5 определения правового режима платы третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, за рассмотрение финансовым уполномоченным поданных ими обращений.

го ориентирована исключительно на потребителя финансовых услуг.

Взыскание с финансовой организации анализируемых расходов (финансовым уполномоченным или судом) содержит в себе ряд отрицательных последствий:

- нивелирование изначальной цели введения вышеуказанных положений Закона — предотвратить обогащение «профессиональных цессионариев» за счет потребителей финансовых услуг;
- возложение необоснованной экономической нагрузки на финансовые организации, что впоследствии может привести к повышению тарифов для потребителей.

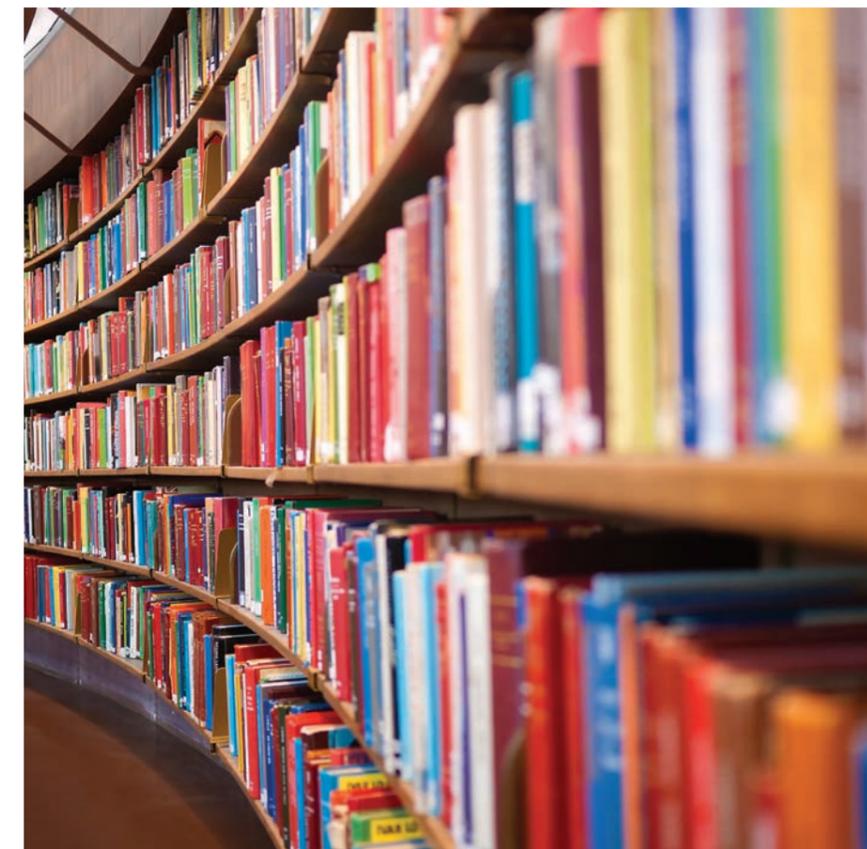
Представляется, что наиболее эффективное решение данного вопроса возможно посредством внесения в Закон прямого указания на то, что плата третьего лица за рассмотрение обращения финансовым уполномоченным не подлежит взысканию с финансовой организации.

По вопросам, связанным с расширением компетенции финансового уполномоченного и совершенствованием процедур рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, Служба подготовила предложения о внесении изменений в Закон. Принятие указанных предложений, как ожидается, повысит эффективность деятельности института финансового уполномоченного и будет способствовать снижению нагрузки на судебную систему.

В свою очередь, по вопросам взыскания потребителем расходов на услуги аварийных комиссаров в рамках ОСАГО, возмещения платы третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, за рассмотрение финансо-

Принятие указанных предложений, как ожидается, повысит эффективность деятельности института финансового уполномоченного и будет способствовать снижению нагрузки на судебную систему.

вым уполномоченным поданных ими обращений и компенсации морального вреда потребителю финансовых услуг при обращении к финансовому уполномоченному Службой проводятся обсуждения с финансовым сообществом, органами государственной власти и Банком России в целях выработки оптимальных путей решения, обеспечивающих баланс интересов всех участников соответствующих отношений.



Не допускается
копирование
и распространение
материалов
без указания
источника

Вестник Службы финансового уполномоченного
№03 (03) 2021
Декабрь 2021 года

Учредитель
АНО «СОДФУ»

Адрес редакции:
press@finombudsman.ru

© «Вестник Службы финансового уполномоченного» 2021

