



Служба финансового уполномоченного

ОТЧЕТ О  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
В 2018 ГОДУ

АНО «СОДФУ»  
2019

## СОДЕРЖАНИЕ:

1. О Службе финансового уполномоченного стр. 4
2. Информация о деятельности финансовых уполномоченных и общем количестве обращений потребителей стр. 9
3. Обобщенная информация о рассмотренных обращениях потребителей и вынесенных решениях финансового уполномоченного стр. 9
4. Информация об исполненных решениях финансового уполномоченного стр. 10
5. Информация об обжаловании решений финансового уполномоченного стр. 10
6. Перечень финансовых организаций, взявших на себя обязательство добровольно выполнять решения финансового уполномоченного стр. 10
7. Информация о выявленных случаях заключения договоров с потребителями финансовыми организациями, не имеющими на это права в соответствии с Законом стр. 10
8. Годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного стр. 11
9. Отчет о доходах и расходах фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного стр. 11
10. Иная информация о деятельности Службы финансового уполномоченного стр. 12

## СОКРАЩЕНИЯ:

<b>Закон</b>	Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»
<b>Служба</b>	Служба финансового уполномоченного
<b>Совет Службы</b>	Совет службы финансового уполномоченного
<b>АНО «СОДФУ»</b>	Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного»
<b>Экспертный совет</b>	Экспертный совет Службы финансового уполномоченного
<b>Потребители</b>	Потребители финансовых услуг – физические лица, услуга которым оказана в целях, не связанных с осуществлением ими предпринимательской деятельности

## 1. О Службе финансового уполномоченного

В 2018 году в целях досудебного урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями в Российской Федерации учреждена должность финансового уполномоченного.

Правовой статус финансового уполномоченного и порядок досудебного урегулирования споров установлены Законом.

В 2018 году в соответствии с Законом началось формирование Службы.

Служба состоит из:

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

### **Главный финансовый уполномоченный и финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг**

Финансовые уполномоченные осуществляют рассмотрение обращений потребителей об удовлетворении требований, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги.

Главный финансовый уполномоченный назначается Советом директоров Банка России по представлению Председателя Банка России, согласованному с Президентом Российской Федерации, сроком на пять лет.

*Советом директоров Банка России Главным финансовым уполномоченным с 3 сентября 2018 года назначен Воронин Юрий Викторович.*

Главный финансовый уполномоченный осуществляет полномочия финансового уполномоченного во всех сферах финансовых услуг, координирует деятельность финансовых уполномоченных, курирует и контролирует деятельность Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

Финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг назначаются Советом директоров Банка России по предложению Главного финансового уполномоченного сроком на пять лет.

Совет директоров Банка России вправе назначить нескольких финансовых уполномоченных, рассматривающих обращения в одной сфере финансовых услуг.

*Финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг в 2018 году не назначались.*

## **Совет Службы**

Совет Службы является коллегиальным органом, к компетенции которого отнесено рассмотрение наиболее значимых вопросов деятельности Службы.

Совет службы состоит из 15 членов, в число которых входят пять представителей Банка России, три представителя Правительства Российской Федерации, Главный финансовый уполномоченный, один представитель Экспертного совета, один представитель саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих страховые организации, два представителя ассоциаций (союзов) кредитных организаций, два представителя иных саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, члены которых являются финансовыми организациями, обязанными взаимодействовать с финансовым уполномоченным в соответствии с Законом.

*По состоянию на 31.12.2018 в состав Совета Службы вошли:*

- Швецов Сергей Анатольевич, Первый заместитель Председателя Банка России (Председатель Совета Службы);*
- Воронин Юрий Викторович, Главный финансовый уполномоченный;*
- Попова Анна Юрьевна, Руководитель Роспотребнадзора;*
- Моисеев Алексей Владимирович, Заместитель Министра финансов Российской Федерации;*
- Кашеваров Андрей Борисович, Заместитель Руководителя ФАС России;*
- Гузнов Алексей Геннадьевич, Директор Юридического департамента Банка России;*
- Мамута Михаил Валерьевич, Руководитель Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России;*
- Габуня Филипп Георгиевич, Директор Департамента страхового рынка Банка России;*
- Медведев Василий Викторович, Советник Первого заместителя Председателя Банка России.*



## **Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного**

Обеспечение деятельности финансовых уполномоченных осуществляет Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

В соответствии с Законом Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного:

- осуществляет прием, обработку и подготовку к рассмотрению финансовыми уполномоченными обращений потребителей;
- осуществляет ведение личного кабинета потребителя;
- в целях оказания содействия потребителям в оформлении обращений, обязательность которого предусмотрена Законом, организует личный прием граждан и обеспечивает работу контакт-центра;
- осуществляет ведение личного кабинета финансовой организации и обеспечивает коммуникации с финансовыми организациями, возникающие при рассмотрении финансовыми уполномоченными обращений потребителей;
- в целях рассмотрения обращений потребителей организует проведение независимой экспертизы (оценки) по предмету спора;
- обеспечивает представительство в судах по делам, связанным с оспариванием решений финансовых уполномоченных;
- производит расчет размера взносов финансовых организаций в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного и обеспечивает их поступление;
- осуществляет управление фондом финансирования деятельности финансового уполномоченного, инвестируя

- средства фонда на финансовом рынке;
- обеспечивает выполнение иных функций, предусмотренных Законом.

Для выполнения указанных функций Банком России учреждена Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного».

*АНО «СОДФУ» зарегистрирована Управлением Федеральной налоговой службы по г. Москве 16 октября 2018 года. Решением Председателя Банка России Руководителем АНО «СОДФУ» назначена Крайнова Ольга Ивановна.*

## **Экспертный совет**

Экспертный совет — коллегиальный консультативный и совещательный орган, создаваемый в целях выработки рекомендаций в сфере деятельности финансового уполномоченного и защиты прав потребителей.

В состав Экспертного совета в соответствии с Законом входят:

- Главный финансовый уполномоченный;
- финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг;
- лица, обладающие познаниями в сфере финансового рынка или имеющие опыт работы в сфере финансового рынка, регулирования, контроля и надзора на финансовом рынке или защиты прав потребителей либо имеющие стаж работы судьей не менее десяти лет.

*По состоянию на 31.12.2018 Экспертный совет не сформирован.*



## 2. Информация о деятельности финансовых уполномоченных и общем количестве обращений потребителей

В соответствии с Законом финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей в отношении финансовых организаций, включенных в реестр финансовых организаций, обязанных взаимодействовать с финансовым уполномоченным, или перечень финансовых организаций, организующих взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе.

В соответствии с Законом обязанность финансовых организаций взаимодействовать с финансовым уполномоченным наступает 01.06.2019, в связи с чем реестр финансовых организаций в 2018 году не содержал сведений о финансовых организациях, обязанных взаимодействовать с финансовым уполномоченным.

В соответствии с Законом финансовые организации начиная с 03.12.2018 вправе организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе.

*По состоянию на 31.12.2018 в АНО «СОДФУ» не поступало заявлений финансовых организаций об организации взаимодействия с финансовым уполномоченным на добровольной основе.*

В 2018 году финансовые уполномоченные не осуществляли рассмотрение обращений потребителей в порядке, установленном Законом.

## 3. Обобщенная информация о рассмотренных обращениях потребителей и вынесенных решениях финансового уполномоченного

В 2018 году финансовые уполномоченные не осуществляли рассмотрение обращений потребителей в порядке, установленном Законом.

#### 4. Информация об исполненных решениях финансового уполномоченного

В 2018 году финансовые уполномоченные не принимали решения по результатам рассмотрения обращений потребителей в порядке, установленном Законом.

#### 5. Информация об обжаловании решений финансового уполномоченного

В 2018 году финансовые уполномоченные не принимали решения по результатам рассмотрения обращений потребителей в порядке, установленном Законом.

#### 6. Перечень финансовых организаций, взявших на себя обязательство добровольно выполнять решения финансового уполномоченного

В 2018 году финансовые организации не брали на себя обязательство добровольно выполнять решения финансового уполномоченного.

#### 7. Информация о выявленных случаях заключения договоров с потребителями финансовыми организациями, не имеющими на это права в соответствии с Законом

В 2018 году финансовые организации, не имеющие права заключения договоров с потребителями в соответствии с Законом, не заключали договоров с потребителями.

## 8. Годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного

В соответствии со статьей 15 Федерального закона от 06.12.2011 № 402-ФЗ «О бухгалтерском учете» годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность АНО «СОДФУ» за отчетный 2018 год не составлялась.

## 9. Отчет о доходах и расходах фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного за 2018 год

Номер строки	Наименование видов доходов и расходов	Сумма (тыс. руб.)
Доходы*		
1	Имущественный взнос учредителя - Банка России	3 000 000
2	Взносы финансовых организаций	-
3	Доходы от размещения и инвестирования средств на финансовом рынке	-
4	Плата за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации	-
5	Другие, не запрещенные законодательством Российской Федерации, поступления	-
	Итого доходы	3 000 000
Расходы**		
6	Расходы на содержание, приобретение основных средств, инвентаря и иного имущества	19278
	Итого расходы	19278

\* часть 2 статьи 10 Закона

\*\* часть 1 статьи 10 Закона

## 10. Иная информация о деятельности Службы финансового уполномоченного

В 2018 году осуществлялись мероприятия по созданию Службы финансового уполномоченного: создавались органы, входящие в состав Службы, производилось формирование их состава.

В октябре 2018 года была создана входящая в состав Службы Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного».

*С 25 октября 2018 года к выполнению обязанностей приступил руководитель АНО «СОДФУ» – Крайнова Ольга Ивановна.*

С указанной даты АНО «СОДФУ» начата работа по подбору персонала и созданию инфраструктуры, необходимой для рассмотрения обращений потребителей.

Создание АНО «СОДФУ» инфраструктуры для рассмотрения обращений потребителей

### БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ

Разработаны и описаны все ключевые бизнес-процессы, в том числе бизнес-процесс по обработке обращений и принятию решений

### ПЛАТФОРМА ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

Создана и протестирована автоматизированная платформа обработки обращений потребителей

### САЙТ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

Создан сайт финансового уполномоченного, произведено его нагрузочное тестирование

### ЛИЧНЫЕ КАБИНЕТЫ ПОТРЕБИТЕЛЯ И ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Созданы и протестированы личный кабинет потребителя и личный кабинет финансовой организации на сайте финансового уполномоченного

### КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР

Для оказания консультационной поддержки потребителей создан и функционирует контактный центр

### SMS И E-MAIL ИНФОРМИРОВАНИЕ

Стороны информируются об изменении статуса рассмотрения обращения посредством sms и e-mail сообщений

### ЭЛЕКТРОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ

Реализовано электронное взаимодействие между потребителем и финансовым уполномоченным при направлении обращения посредством заполнения типовой формы на сайте финансового уполномоченного

### ИНФРАСТРУКТУРА

- 1) Разработаны и описаны все ключевые бизнес-процессы, в том числе процессы обработки обращений потребителей и принятия решений по ним, созданы формы необходимых документов.
- 2) На основе описанных процессов составлено техническое задание для создания автоматизированной платформы обработки обращений потребителей, выбран вендор для ее разработки.
- 3) Созданы рабочие группы с представителями финансовых организаций. Рекомендации, выработанные рабочими группами, применены при разработке, настройке и тестировании личного кабинета финансовой организации.
- 4) Произведено развертывание ИТ-инфраструктуры АНО «СОДФУ», осуществлена настройка ИТ-комплекса с учетом его соответствия требованиям информационной безопасности, доступности сервисов для самообслуживания и наличия интегрированных сервисов резервного копирования.
- 5) Произведена классификация уровня защищенности информационной системы персональных данных, разработана базовая модель угроз «Система приема обращений». Разработаны внутренние документы, регламентирующие организацию системы защиты информации.
- 6) Произведен комплекс мероприятий по разработке сайта финансового уполномоченного: изучен зарубежный опыт работы сайтов финансовых уполномоченных, проведены фокус-группы с целью определения оптимальной архитектуры и интерфейса сайта, разработаны функциональные требования к сайту. Осуществлена разработка сайта финансового уполномоченного с необходимой информационной поддержкой потребителей и финансовых организаций ([www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)). Произведено нагрузочное тестирование сайта с целью подтверждения работоспособности сайта и стрессоустойчивости ИТ-комплекса в целом, сайт запущен в эксплуатацию.

- 7) Разработано и утверждено Советом Службы Положение о порядке ведения службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного личного кабинета финансовой организации и личного кабинета потребителя финансовых услуг.
- 8) Сформирован перечень основных характеристик контакт-центра АНО «СОДФУ», созданы скрипты для работы с обращениями, проведено обучение персонала контакт-центра.
- 9) Произведена аналитическая работа по расчету размера дифференцированной ставки взносов финансовых организаций.
- 10) Разработаны проекты:
  - Положения о форме и порядке подачи заявления финансовой организацией, оказывающей финансовые услуги потребителям финансовых услуг, для организации взаимодействия с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг на добровольной основе;
  - Положения о стандартной форме обращения, направляемого финансовому уполномоченному в электронной форме;
  - Положения о порядке уведомления сторон спора о дате, времени и месте рассмотрения обращения финансовым уполномоченным в случае принятия решения о его очном рассмотрении;
  - Положения о порядке осуществления финансовым уполномоченным процедур, направленных на урегулирование спора между его сторонами, а также о порядке оформления соглашения сторон об урегулировании спора;
  - Положения о стандартной форме заявления, направляемого потребителем в финансовую организацию в электронной форме.

АНО «СОДФУ»

---

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

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

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