

ЕЖЕГОДНЫЙ ОТЧЁТ

Главного финансового
уполномоченного о
деятельности финансовых
уполномоченных в 2019 году



01.04.2020

СОДЕРЖАНИЕ

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

СОКРАЩЕНИЯ

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

1. Формирование Службы финансового уполномоченного

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

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

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

1.1. Финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг

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

В 2019 году к выполнению обязанностей приступили:

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

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

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

1.2. Совет Службы финансового уполномоченного

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

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

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

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

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

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



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

1.3. Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного

Обеспечение деятельности финансовых уполномоченных осуществляет Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

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

Динамика численности работников АНО «СОДФУ» в 2019 году



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

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

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

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

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

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



1.4. Экспертный совет Службы финансового уполномоченного

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

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

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

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

2. Информация об обращениях Потребителей

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

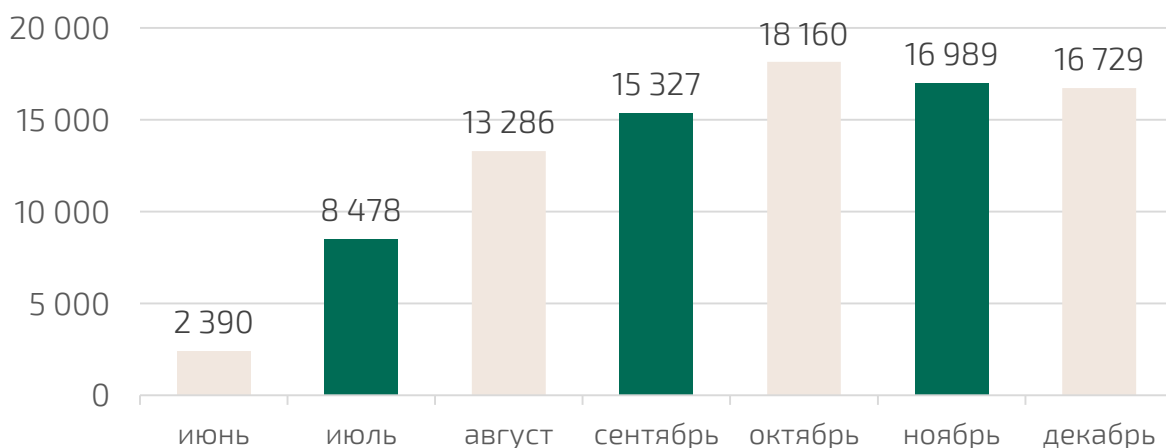
- с 1 июня 2019 года страховыми организациями, осуществляющими деятельность по ОСАГО, каско и ДСАГО;
- с 28 ноября 2019 года страховыми организациями, осуществляющими деятельность по иным видам страхования (кроме организаций, осуществляющих исключительно ОМС).

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

2.1. Количество обращений Потребителей

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

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



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

2.2. Финансовые организации, в отношении которых направлялись обращения

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

2.3. Финансовые услуги, в отношении которых направлялись обращения

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

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

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

2.4. Субъекты Российской Федерации, жители которых направляли обращения

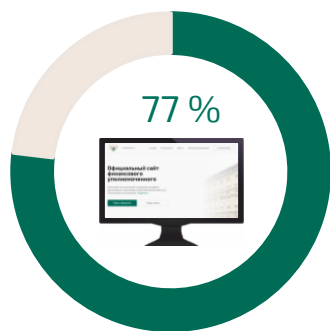
Субъекты Российской Федерации, жители которых направили наибольшее количество обращений финансовому уполномоченному в 2019 году (ТОП 10):

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

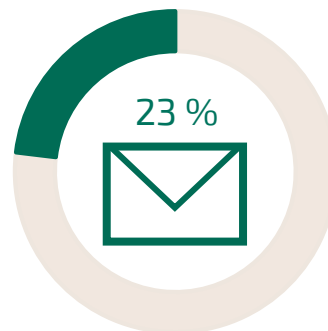


2.5. Способы направления обращений

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



В электронной форме



В письменной форме

3. Информация о результатах рассмотрения обращений Потребителей

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

3.1. Сроки рассмотрения обращений Потребителей

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

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

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

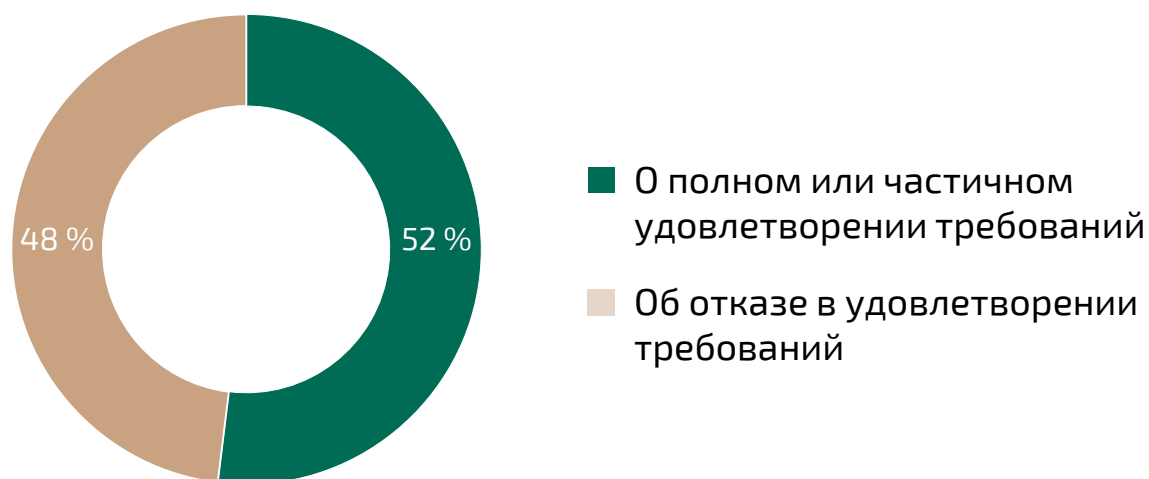
В 2019 году средний срок рассмотрения и принятия решения финансовым уполномоченным (с учетом сроков приостановления рассмотрения спора для проведения независимой экспертизы) составил:

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



3.2. Решения, принятые финансовыми уполномоченными по существу спора

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



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

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

3.2.2. Количество удостоверений, выданных финансовыми уполномоченными

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

3.3. Решения финансовых уполномоченных о прекращении рассмотрения обращения

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

3.4. Финансовые уполномоченные, принявшие решения

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



3.5. Обращения, не принятые к рассмотрению

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

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

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

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

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

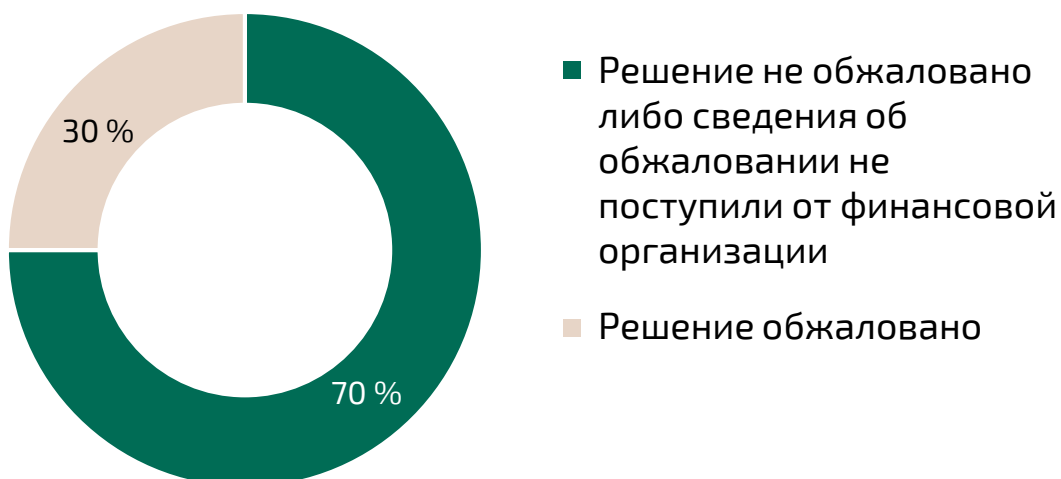


4. Информация об обжаловании финансовыми организациями решений финансового уполномоченного

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

4.1. Решения финансового уполномоченного, обжалованные финансовыми организациями

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



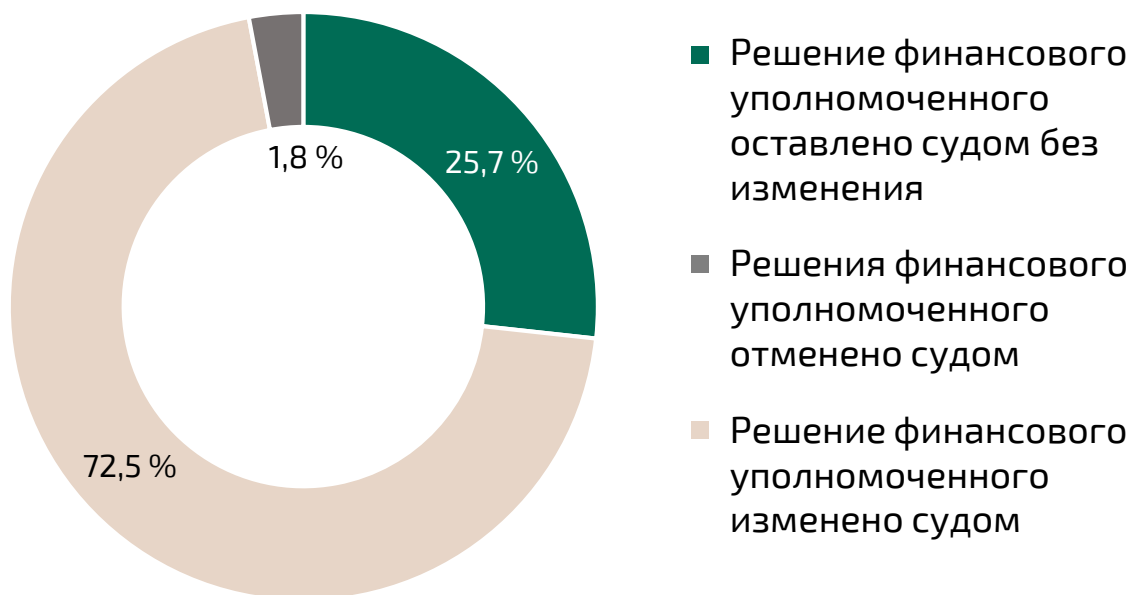
4.2. Приостановление исполнения решений финансового уполномоченного

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

4.3. Результаты обжалования решений финансового уполномоченного

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

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



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

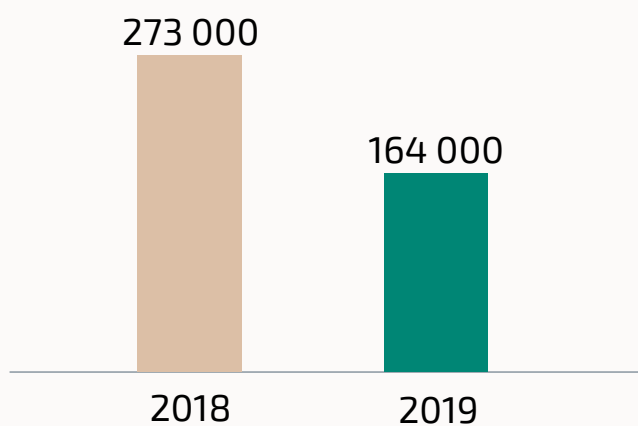
Досудебный порядок урегулирования споров финансовым уполномоченным начал действовать с 01.06.2019, однако его введение заметно отразилось на общем количестве исков и жалоб Потребителей.

5.1. Статистика Верховного Суда Российской Федерации

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

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

Количество судебных дел о взыскании выплат по договорам ОСАГО и каско



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

5.2. Статистика Банка России

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

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

*https://www.cbr.ru/Collection/Collection/File/27316/2019_4.pdf



АНО «СОДФУ»

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

info@finombudsman.ru

www.finombudsman.ru