

Институт
уполномоченного по
правам потребителей
финансовых услуг
Замысел и реальность

Спикер:
Финансовый уполномоченный
Виктор Владимирович Климов

2024



Служба
финансового
уполномоченного

www.finombudsman.ru



Служба финансового
уполномоченного

Об институте финансового уполномоченного в России

Финансовый уполномоченный осуществляет досудебное урегулирование споров между финансовыми организациями и потребителями финансовых услуг



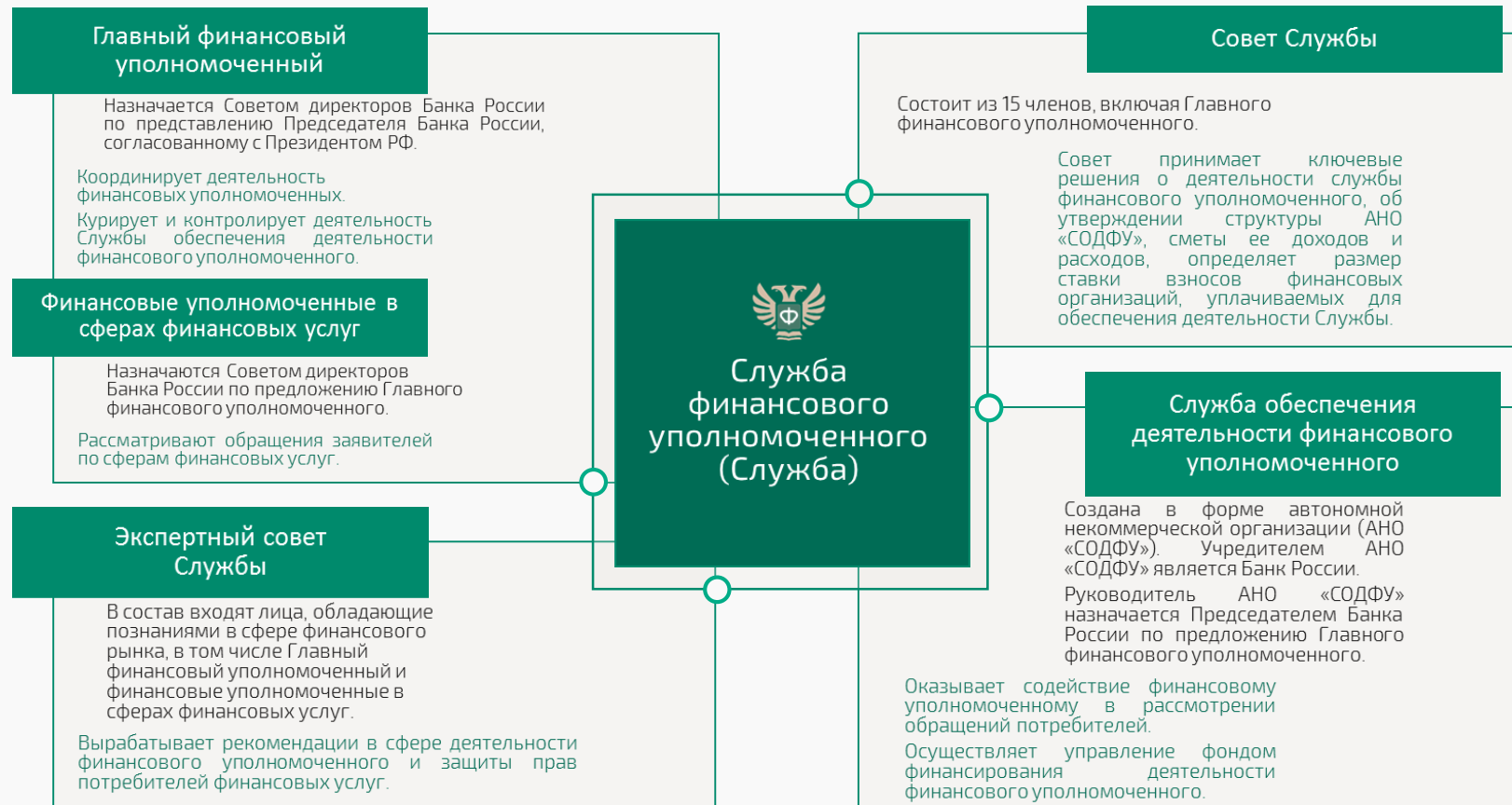
Должность финансового уполномоченного учреждена Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»

ЦЕЛИ СОЗДАНИЯ ИНСТИТУТА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО





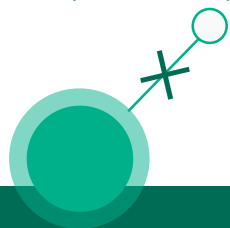
Структура Службы финансового уполномоченного



Досудебный порядок урегулирования спора

В случае, если спор подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, потребитель вправе обратиться в суд только после обращения к финансовому уполномоченному

ОБРАЩЕНИЕ В СУД



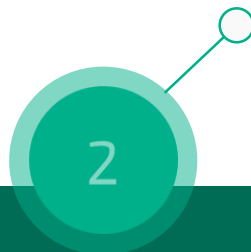
ОБРАЩЕНИЕ В ФИНАНСОВУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

До обращения к финансовому уполномоченному потребитель должен направить заявление-претензию в финансовую организацию



Финансовая организация обязана направить ответ потребителю в течение 15 рабочих или 30 календарных дней (в зависимости от способа направления потребителем заявления-претензии и срока с момента нарушения права)*

ПОЛУЧЕНИЕ ОТВЕТА



ОБРАЩЕНИЕ К ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ

В случае несогласия с полученным ответом финансовой организации или неполучения ответа в установленный срок потребитель направляет обращение финансовому уполномоченному



В случае несогласия с решением или непринятия решения финансовым уполномоченным или прекращения рассмотрения без принятия решения по обращению

ОБРАЩЕНИЕ В СУД



По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение.

Если в ходе рассмотрения обращения между сторонам достигнуто соглашение, решение не принимается.

* По требованиям о возврате пенсионных накоплений предыдущему НПФ (либо СФР) в связи с незаключенностью договора об обязательном пенсионном страховании срок ответа составляет 20 рабочих или 40 календарных дней (в зависимости от способа направления потребителем заявления-претензии и срока с момента нарушения права)

Споры, рассматриваемые финансовым уполномоченным

Финансовый уполномоченный рассматривает споры, отвечающие следующим критериям:

1

СПОР О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Финансовый уполномоченный рассматривает спор только в связи с обращением к нему потребителя с требованием в отношении финансовой организации, оказавшей ему финансовую услугу.

В случае перехода к третьему лицу права требования потребителя к финансовой организации, финансовый уполномоченный рассматривает спор в связи с обращением третьего лица

2

ИМУЩЕСТВЕННЫЙ ХАРАКТЕР ТРЕБОВАНИЙ

Требование потребителя должно носить имущественный характер.

При этом не подлежат рассмотрению требования:

- о компенсации морального вреда
- о возмещении убытков в виде упущенной выгоды
- о взыскании обязательных платежей и санкций
- связанные с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями
- связанные с банкротством юридических и физических лиц

3

ОГРАНИЧЕННЫЙ РАЗМЕР ТРЕБОВАНИЙ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя, если размер требований не превышает 500 000 руб.

Исключения составляют:

- требования, вытекающие из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения по договору ОСАГО
- требования, связанные с заключением, исполнением или прекращением пенсионного договора и (или) договора об обязательном пенсионном страховании
- требования о возврате пенсионных накоплений предыдущему НПФ (либо СФР) в связи с незаключенностью договора об обязательном пенсионном страховании

4

ТРЕБОВАНИЕ К ОПРЕДЕЛЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей только в отношении финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с ним, и финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным на добровольной основе



Финансовый уполномоченный рассматривает обращение, если со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.



ПОТРЕБИТЕЛЬ

- физическое лицо, являющееся стороной договора, либо лицом, в пользу которого заключен договор, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности

- Потребитель направляет обращение лично, за исключением случаев законного представительства.
- Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя и принимает по нему решение в течение 15 рабочих дней.*
- Принятие и рассмотрение обращений потребителей осуществляются бесплатно.



ТРЕТЬЕ ЛИЦО

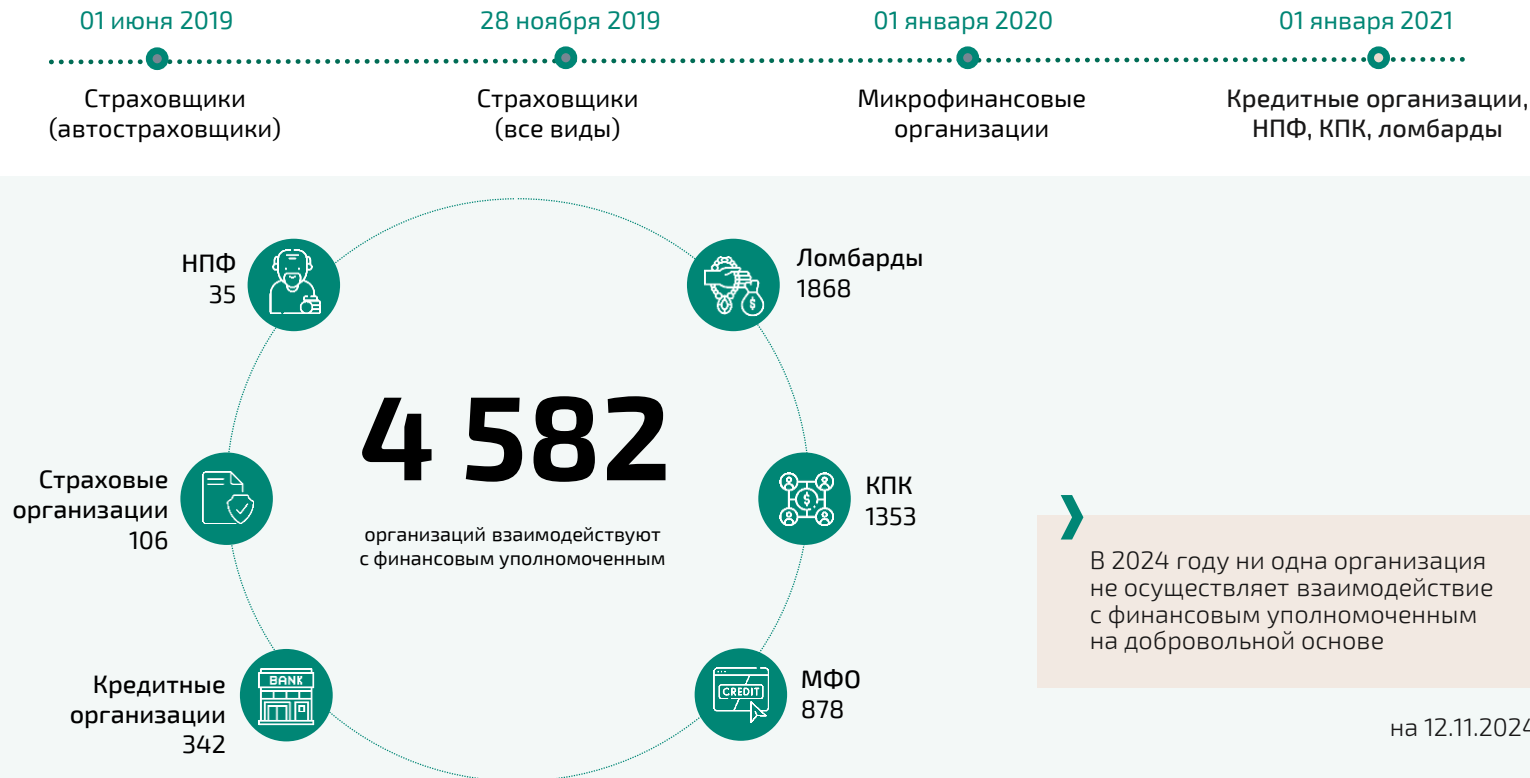
- физическое или юридическое лицо, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации

- Принятие и рассмотрение обращений, направленных третьими лицами, осуществляется за плату, размер которой определяется Советом службы.
Размер платы определен Советом службы в сумме 15 000 рублей.
- Финансовый уполномоченный рассматривает обращение третьего лица и принимает по нему решение в течение 30 рабочих дней.

* Обращения, содержащие требования о возврате пенсионных накоплений предыдущему НПФ (либо СФР) в связи с незаключенностью договора об обязательном пенсионном страховании, рассматриваются в течение 20 рабочих дней.

Финансовые организации, в отношении которых рассматриваются обращения потребителей финансовых услуг

ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ОБЯЗАННЫЕ ОРГАНИЗОВАТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИНАНСОВЫМ УПОЛНОМОЧЕННЫМ



на 12.11.2024

Решение финансового уполномоченного

Решение должно быть законным и обоснованным, содержать вводную, мотивировочную и резолютивную части



* Срок исполнения решения финансового уполномоченного, принятого по обращению о возврате пенсионных накоплений предыдущему НПФ (либо СФР) в связи с незаключенностью договора обязательного пенсионного страхования, составляет 30 дней в силу прямого указания закона

ПОТРЕБИТЕЛЬ

вправе **заявить требования к финансовой организации** по предмету, содержащемуся в обращении, в судебном порядке



статья 25 Закона о финансовом уполномоченном

ФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

вправе **обжаловать решение финансового уполномоченного** в судебном порядке



статья 26 Закона о финансовом уполномоченном



Служба финансового
уполномоченного

О результатах работы Службы финансового уполномоченного

Обращения потребителей финансовых услуг (2019/2020/2021/2022/2023)

746 037

обращений потребителей поступило в Службу финансового уполномоченного за 5 лет

2019

2020

2021

2022

2023

91 359

обращений потребителей
поступило в Службу
финансового
уполномоченного

В электронной форме **80%** В бумажной форме **20%**



91 359

страхование



185 501

страхование



834

микрофинансирование

Средний размер
требований:

210 614 рублей

187 386

обращений потребителей
поступило в Службу
финансового
уполномоченного

В электронной форме **80%** В бумажной форме **20%**

179 911

обращений потребителей
поступило в Службу
финансового
уполномоченного

В электронной форме **73%** В бумажной форме **27%**

С 01.08.2021 введена идентификация потребителей в Личном кабинете посредством ЕСИА



161 629

страхование



73

НПФ



1 724

микрофинансирование



818

КПК



14 164

кредитные организации



14

ломбарды

Средний размер
требований:

200 730 рублей

(на 3,4 % меньше, чем в 2020 году)

153 168

обращений потребителей
поступило в Службу
финансового
уполномоченного

В электронной форме **65%** В бумажной форме **35%**



135 129

страхование



111

НПФ



2 222

микрофинансирование



626

КПК



13 762

кредитные организации



20

ломбарды

Средний размер
требований:

215 800 рублей

(на 7,5 % больше, чем в 2021 году)

134 213

обращений потребителей
поступило в Службу
финансового
уполномоченного

В электронной форме **53%** В бумажной форме **47%**



117 633

страхование



192

НПФ



1 774

микрофинансирование



211

КПК



13 322

кредитные организации



13

ломбарды

Средний размер
требований:

227 200 рублей

(на 5,3 % больше, чем в 2022 году)

Решения финансового уполномоченного (2019/2020/2021/2022/2023)

463 526

решений принято финансовыми уполномоченными за 5 лет

16

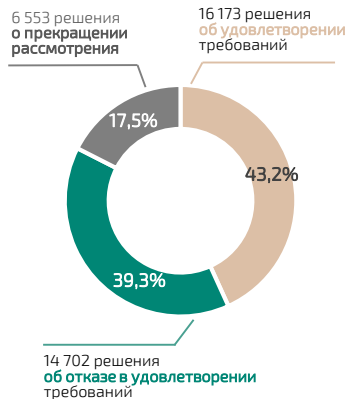
рабочих дней

средний срок
рассмотрения
обращения

2019

37 428

решений принято
финансовыми
уполномоченными
на сумму
1,9 млрд руб. *



2020

114 907

решений принято
финансовыми
уполномоченными
на сумму
4,2 млрд руб. *



2021

110 713

решений принято
финансовыми
уполномоченными
на сумму
3,7 млрд руб. *



2022

104 915

решений принято
финансовыми
уполномоченными
на сумму
3,4 млрд руб. *



2023

95 563

решений принято
финансовыми
уполномоченными



* В расчет не включаются случаи организации ремонта, взыскания отложенной и (или) условной неустойки и взыскания сумм в иностранной валюте.

Обращения потребителей и решения финансового уполномоченного за 9 месяцев 2024 года

Число обращений к финансовому уполномоченному за 9 месяцев 2024 года **снизилось на 2,5%***

за счет уменьшения количества обращений в отношении страховых организаций, микрофинансовых организаций и КПК

100 155

обращений потребителей
поступило в Службу финансового уполномоченного

в электронной форме **51%**

49% в бумажной форме



87 310

страхование



308

НПФ



1 192

микрофинансирование



119

КПК



10 352

кредитные организации



19

ломбарды

Средний размер требований:

263 840 рублей

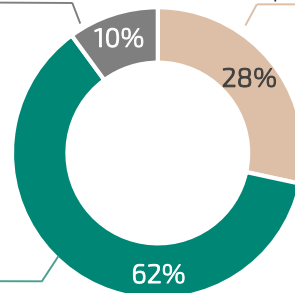
(на 16 % больше, чем в 2023 году)

73 856

решений принято финансовыми
уполномоченными

7 432 решения
о прекращении
рассмотрения

20 955 решений
об удовлетворении
требований



45 469 решений
об отказе в удовлетворении
требований

* по сравнению с аналогичным периодом 2023 года

Обжалование решений финансового уполномоченного, принятых в 2023 году

АНО «СОДФУ» представляет интересы финансового уполномоченного в целях **защиты решений** финансового уполномоченного, обжалуемых финансовыми организациями, в судах первой, апелляционной и кассационной инстанций





Служба финансового
уполномоченного

Влияние Службы финансового уполномоченного на рынок финансовых услуг

Влияние Службы финансового уполномоченного на повышение качества финансовых услуг

РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ПОВЫШЕННАЯ СТАВКА ВЗНОСА ПРИ УДОВЛЕТВОРЕНИИ ТРЕБОВАНИЯ

1.5 кратный размер для страховщиков
4х кратный размер для банков и др. ФО

СТИМУЛИРОВАНИЕ ДОБРОВОЛЬНОГО ИСПОЛНЕНИЯ РЕШЕНИЯ

Освобождение от уплаты неустойки
при исполнении решения
Штраф в случае неисполнения решения

ПРИНУДИТЕЛЬНОЕ ИСПОЛНЕНИЕ РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

В случае неисполнения решения
потребителю **выдается удостоверение**

ПРОЗРАЧНОСТЬ ПОДХОДОВ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

Подходы финансового уполномоченного,
доводятся до финансовых организаций на
заседаниях рабочих групп и мероприятиях

ОБЯЗАТЕЛЬНОСТЬ ПРЕТЕНЗИОННОЙ СТАДИИ

(позволяет финансовым организациям урегулировать спор с потребителем
до его обращения к финансовому уполномоченному)

ВЫЯВЛЕНИЕ НЕПРИЕМЛЕМЫХ ПРАКТИК И НАРУШЕНИЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА



НАПРАВЛЕНИЕ
СЛУЖБОЙ В БАНК РОССИИ
ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ
ПРИНЯТИЯ
НАДЗОРНЫХ МЕР

ИЗМЕНЕНИЕ ТЕКУЩЕЙ
И ФОРМИРОВАНИЕ
НОВОЙ ПРАКТИКИ В
СУДАХ, НАПРАВЛЕННОЙ
НА ПОВЫШЕНИЕ
ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Повышение качества оказываемых потребителям услуг посредством изменения финансовыми организациями бизнес-процессов, удовлетворение требований потребителей в претензионном порядке

Виды неприемлемых практик, выявленных Службой в деятельности финансовых организаций

1 НЕСОРАЗМЕРНОСТЬ КОМИССИИ ЗА ПОДКЛЮЧЕНИЕ К ПРОГРАММЕ СТРАХОВАНИЯ И ПЛАТЫ ЗА ИНЫЕ УСЛУГИ, СОПУТСТВУЮЩИЕ ЗАКЛЮЧЕНИЮ ДОГОВОРА ОБ ОКАЗАНИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ, СТОИМОСТИ САМИХ УСЛУГ

- Взимание кредитной организацией **комиссии** за подключение к программе коллективного страхования, **кратно превышающей** сумму **страховой премии** (например, страховая премия составляет 8 000 рублей, а комиссия 235 000 рублей)
- Включение в состав дополнительной услуги, предложенной при предоставлении кредита, разовой **консультации**, оказываемой непосредственно при заключении договора (по его условиям), **стоимостью более 95% от общей стоимости услуги** (например, 64 350 рублей из 65 000 рублей). При этом потребитель подписывает акт, свидетельствующий о предоставлении ему консультации в полном объеме при заключении договора

2 ВКЛЮЧЕНИЕ В СХЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРЕДЛАГАЕМЫХ ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА КРЕДИТА, ТРЕТЬИХ ЛИЦ, НЕПОСРЕДСТВЕННО ТАКИЕ УСЛУГИ НЕ ОКАЗЫВАЮЩИХ

- **Прикрытие** договора об оказании услуги, предлагаемой при предоставлении потребительского кредита, **договором уступки права требования** (например, плата за уступку права составляет 156 000 рублей, стоимость самих услуг 15 600 рублей). При этом cedent никаких услуг потребителю не оказывает, только передает права по договору об оказании дополнительной услуги

3 НЕДОБРОСОВЕСТНЫЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА И ВВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ В ЗАБЛУЖДЕНИЕ

- Установление в договоре инвестиционного страхования жизни **страховой суммы** по риску «дожитие» в **кратно меньшем размере, чем страхования премия** (например, страховая сумма составлять 2 500 рублей, а страховая премия 2 500 000 рублей).
- **Отказ в выплате** страхового возмещения **по «туристической страховке»** в связи с **повреждением багажа**, если оно **выявлено при возвращении из поездки**, поскольку территория страхования по договору – любая территория в радиусе 100 км от места жительства страхователя, а аэропорт прилета (где и выявлено повреждение), как правило, находится в пределах указанного радиуса

4 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ В СОСТАВЛЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УСЛУГ, ПРЕДЛАГАЕМОЙ ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ КРЕДИТНОГО ДОГОВОРА, НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННОГО ТОВАРА, НЕ ПОДЕЛЖАЩЕГО ВОЗВРАТУ

- Такой **товар**, как правило, имеет **низкую потребительскую ценность**, а его **доля в общей стоимости** услуги является **значительной**. Например, при покупке седана потребитель получает электронное пособие по управлению снегоходом стоимостью 142 000 рублей при общей стоимости «услуги» 150 000 рублей)



Служба финансового
уполномоченного

Развитие института финансового уполномоченного

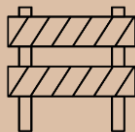
«Замысел VS реальность»



ЗАМЫСЕЛ

- СТИМУЛИРОВАНИЕ СКОРЕЙШЕГО УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ

- СНИЖЕНИЕ НАГРУЗКИ НА СУДЫ



РЕАЛЬНОСТЬ

- Нет механизмов контроля за рассмотрением претензий потребителей
- Суды не применяют положения Закона о финансовом уполномоченном, освобождающие финансовую организацию, добровольно исполнившую решение финансового уполномоченного, от уплаты неустойки
- Увеличение среднего размера требований потребителя при сохранении лимита 500 тыс. рублей
- Возможность снижения неустойки, подлежащей взысканию, только судом



ПУТИ РЕШЕНИЯ

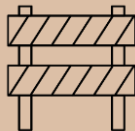
- Введение обязанности финансовых организаций по предоставлению сведений о рассмотрении претензий потребителей
- Уточнение положений Закона о финансовом уполномоченном, освобождающих финансовые организации от выплаты неустойки
- Увеличение лимита требований потребителя
- Запрет на снижение неустойки судом при ограничении ее максимального размера

«Замысел VS реальность»



ЗАМЫСЕЛ

- АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
- ПРЕИМУЩЕСТВЕННО ЗАОЧНОЕ РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



РЕАЛЬНОСТЬ

- Разнообразие требований и необходимость углубляться в существо и обстоятельства спора для его квалификации
- Осуществление идентификации потребителя при подаче обращения
- Сложности использования таких доказательств, как объяснения заявителя и свидетелей (когда это требуется)



ПУТИ РЕШЕНИЯ

- Усиление роли искусственного интеллекта в работе с обращениями
- Подача обращений только через личный кабинет (ЕПГУ), МФЦ и др. организации
- Введение обязанности финансовых организаций осуществлять аудиозапись заключения договора

Развитие института финансового уполномоченного: наделение новой компетенцией

❑ Законопроект об увеличении лимита требований до 3 миллионов рублей

Актуальность вопроса	▪ Ежегодный рост среднего размера требований потребителей финансовых услуг ▪ Многие договоры о предоставлении финансовых услуг предусматривают выплаты более 500 тысяч рублей (например, договоры накопительного или инвестиционного страхования жизни), в то же время споры, связанные с ними, не являются значительно более сложными по сравнению со спорами, связанными с договорами, предусматривающими меньшие суммы
Негативные последствия	▪ Разный уровень защищенности потребителей финансовых услуг в зависимости только от суммы их требований ▪ Падение эффективности деятельности института финансового уполномоченного в части снижения нагрузки на суды
Предлагаемое решение	▪ Внесение изменений в Закон о финансовом уполномоченном в части увеличения до 3 млн. рублей размера имущественных требований, споры о которых рассматриваются финансовым уполномоченным

Развитие института финансового уполномоченного: наделение новой компетенцией

❑ Законопроект о рассмотрении финансовым уполномоченным обращений розничных инвесторов

Актуальность вопроса	▪ Количество клиентов брокеров и управляющих (физических лиц) составляет более 31 миллиона ▪ Розничные инвесторы так же, как и потребители, являются «слабой стороной» правоотношений ▪ Закон о защите прав потребителей не распространяется на отношения с участием розничных инвесторов
Негативные последствия	▪ Установлен принципиально разный уровень защиты прав для схожих категорий участников финансового рынка – розничные инвесторы (в особенности неквалифицированные), фактически ничем не отличаются от потребителей ▪ Отсутствие эффективной защиты прав розничных инвесторов является дестимулирующим фактором для развития финансового рынка
Предлагаемое решение	▪ Внесение изменений в Закон о финансовом уполномоченном с целью отнесения к компетенции финансового уполномоченного рассмотрения споров розничных инвесторов с брокерами и доверительными управляющими (первоначально на добровольной основе, а впоследствии – на обязательной)

Развитие института финансового уполномоченного: наделение новой компетенцией

❑ Законопроект об участии финансового уполномоченного в комплексном урегулировании задолженности заемщиков-физических лиц

Актуальность вопроса	▪ Заемщики-физические лица в настоящее время, оказавшись в сложной жизненной ситуации, как слабая сторона остаются один на один с профессиональным кредитором ▪ Отсутствие механизма для урегулирования задолженности при множественности кредиторов ▪ Отсутствие специального субъекта-посредника для урегулирования задолженности, которому доверяли бы как потребитель, так и кредиторы
Негативные последствия	▪ Использование механизмов банкротства ▪ Ухудшение финансового состояния не позволяет должнику урегулировать задолженность, как следствие, вынуждает его получать средства на невыгодных условиях у МФО или нелегальных кредиторов ▪ Соккрытие доходов должниками, что негативно влияет на фискальную систему и влечет риск вывода должника из гражданского оборота
Предлагаемое решение	▪ Создание механизма реальной поддержки гражданина-должника финансовой организации с участием субъекта, пользующегося доверием со стороны потребителей, кредиторов и государства ▪ Участие Службы в урегулировании задолженности в целях обеспечения баланса интересов сторон, в том числе проверки соблюдения кредитором прав заемщика



Служба финансового
уполномоченного

Информационные системы и сервисы

Информационные системы и сервисы



Сервисы для потребителей

- **Личный кабинет Потребителя** на сайте финансового уполномоченного
(для подачи обращения и взаимодействия с финансовым уполномоченным по вопросам, связанным с его рассмотрением)
- Подача обращения и *запроса удостоверения через ЕПГУ*
- Подача обращения **через МФЦ**
- Сервис по **самостоятельной квалификации** спора
- **База знаний** для потребителей
- **Интеллектуальный помощник** в личном кабинете
- Проект «Дружелюбный»
(позволяет оперативно контактировать с потребителями для разрешения вопросов, связанных с рассмотрением обращений и т.п.)
- Сервис «**Электронный кошелек**» для цессионариев



Сервисы для финансовых организаций

- **Личный кабинет финансовой организации**
(для взаимодействия с финансовым уполномоченным по вопросам рассмотрения обращений)
- Сервис «**Взаиморасчеты**»
(для контроля уплаты взносов)
- Сервис «**Информационные рассылки**»
(для оперативного донесения информации до всех финансовых организаций)



Иные информационные системы и сервисы

- **Личный кабинет Социального фонда России***
(полностью электронное взаимодействие Службы и СФР в рамках рассмотрения Службой споров о незаконном переводе пенсионных накоплений)
- **Личный кабинет судьи**
разработан совместно с Верховным Судом РФ; используется судами 51 региона
- **Личный кабинет экспертной организации**
электронное взаимодействие Службы и экспертных организаций по вопросам проведения независимой экспертизы при рассмотрении обращений
- Сервис «**Библиотека решений**»
единая обезличенная информационная база решений финансового уполномоченного с возможностью доступа заинтересованных лиц*; содержит более чем **450 тыс. решений**
- Сервис «**Единый потребитель**»
поиск связанных обращений и идентификация пользователей

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**



Служба
финансового
уполномоченного

www.finombudsman.ru