



Финансовый  
уполномоченный

№02 (02) 2020

# Вестник

Службы  
финансового  
уполномоченного

Цифра номера:

# 178136

Количество потребителей,  
обратившихся  
в Службу финансового  
уполномоченного

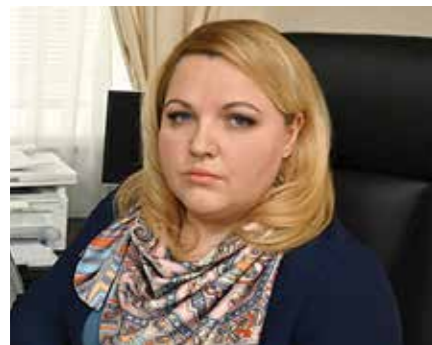


### Филипп Габуня

Директор департамента страхового рынка Банка России

## «Институт финансового уполномоченного побуждает страховщиков менять отношение к своим клиентам»

Директор департамента страхового рынка Банка России Филипп Габуня: «Мы наблюдаем следующую тенденцию: страховые компании с большим вниманием относятся к претензиям, часть споров прекращается в процессе рассмотрения финансовым уполномоченным обращений потребителей».



### Ольга Крайнова

Руководитель АНО «СОДФУ»

## Диалог с финансовыми организациями

Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного в постоянном режиме взаимодействует с финансовыми организациями, в том числе с теми, которым с 1 января 2021 года предстоит работать с финансовым уполномоченным. В этом номере Вестника руководитель АНО «СОДФУ» Ольга Крайнова отвечает на часто задаваемые вопросы финансовых организаций.



### Светлана Никитина

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

## Вернуть нельзя оставить

Финансовый уполномоченный Светлана Никитина — приводит примеры недобросовестных практик, с которыми сталкиваются потребители кредитного страхования, и путей решения проблем финансовым уполномоченным. «Борьба с недобросовестными практиками в страховании — это непрерывный процесс. Теперь они являются предметом внимания не только регулятора в лице Банка России, но и финансового уполномоченного».

## 04

Вступительное слово  
Главного финансового  
уполномоченного  
Юрия Воронина

## 06

Новости

Новости Службы финансового  
уполномоченного

## 10

Интервью

Институт финансового  
уполномоченного побуждает  
страховщиков менять  
отношение к своим клиентам.

Интервью Директора  
департамента страхового  
рынка Банка России  
Филиппа Габуня

## 12

Аналитика

Аналитический обзор  
о работе с обращениями

## 20

Практика

Экспертиза: компромисс  
недопустим.

Начальник информационно-аналитического управления АНО «СОДФУ»  
Андрей Знаменский

## 26

Вопрос – ответ

Диалог Службы обеспечения  
деятельности финансового  
уполномоченного с  
финансовыми организациями.

Руководитель АНО «СОДФУ»  
Ольга Крайнова

## 30

Диалог финансового  
уполномоченного  
с потребителями.

Финансовый уполномоченный в сферах страхования, кредитной кооперации, деятельности кредитных организаций, ломбардов и негосударственных пенсионных фондов  
Виктор Климов

## 34

Позиция

Правовые позиции  
финансовых  
уполномоченных

## 38

Судебная практика

О судебной практике по  
делам об обжаловании  
решений финансового  
уполномоченного

## 44

Мнение

Вернуть нельзя оставить.

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

## 50

Международный опыт

Примиритель финансовой  
системы Республики Армения

## 54

Справочная информация о  
примирителе финансовой  
системы Республики Армения





Количество  
потребителей,  
обратившихся в Службу  
финансового уполномо-  
ченного за период  
с 1 июня 2019 года  
по 31 декабря 2020 года:

178 136



#### Уважаемые читатели!

Приветствую вас на страницах второго номера «Вестника Службы финансового уполномоченного». Когда мы начинали работать над этим проектом, то переживали и задавались вопросом, насколько издание будет востребовано. Однако после выпуска первого номера мы получили широкий отклик и обратную связь от многих заинтересованных в деятельности финансового уполномоченного лиц – финансовых организаций, государственных органов, представителей экспертного сообщества и многих других. Сейчас мы уверены, что находимся на правильном пути и делаем по-настоящему полезную работу. Поэтому с большим энтузиазмом приняли решение регулярно выпускать издание, которое будет развиваться и удовлетворять интересам самой разной аудитории.

В развитии нашего издания мы рассчитываем, в том числе, на ваши замечания и рекомендации. Их, как и интересующие вас темы, прошу направлять на электронную почту редакции [press@finombudsman.ru](mailto:press@finombudsman.ru).

Как показывает практика нашей работы, особую заинтересованность у профессионального сообщества вызывают вопросы правового характера, поэтому в этом номере мы запускаем соответствующие рубрики, которые должны стать постоянными. В частности, речь идет о правовых позициях, которыми финансовые уполномоченные руководствуются при вынесении решений, а также о наиболее распространенных примерах из судебной практики.

Примечательно, что второй номер журнала выходит в преддверии Нового года. Уходящий 2020 год принес нам испытания на прочность, определил для нас совершенно новую реальность, заставил по-иному взглянуть на прежние ценности. Молодой Службе финансового уполномоченного было необходимо быстро приспосабливаться к непривычным условиям. Нашей основной задачей в марте стало в сжатые сроки настроить бесперебойную дистанционную работу всей системы досудебного урегулирования споров таким образом, чтобы потребители не испытывали трудностей при подаче обращений. Благодаря профессиональной и ответственной команде нам удалось с достоинством пройти этот сложный период и обеспечить защиту прав потребителей финансовых услуг, не приостанавливая рассмотрение обращений ни на один день.

В наступающем новом году хочется пожелать всем нам, прежде всего, здоровья и сил пройти через этот сложный и турбулентный жизненный этап. И пускай взаимодействие между людьми снова станет реальным, живым, непосредственным, а дистанционное общение будет не жизненной необходимостью, а лишь одним из инструментов в нашей работе.

Главный финансовый уполномоченный  
Юрий Воронин

## Служба финансового уполномоченного расширяет международное сотрудничество

Служба финансового уполномоченного продолжает развивать сотрудничество с зарубежными омбудсменами. В августе текущего года подписаны соглашения о сотрудничестве с банковским и страховым омбудсменами Республики Казахстан.

Соглашения о сотрудничестве скрепили подписями Главный финансовый уполномоченный Юрий Викторович Воронин, банковский омбудсман Республики Казахстан Ерсерик Даменович Сийрбаев, страховой омбудсман Республики Казахстан Павел Алексеевич Завалко.

Стороны пришли к соглашению об обмене наиболее эффективными практиками досудебного урегулирования споров и о совместной реализации мероприятий в области защиты прав потребителей финансовых услуг, в том числе на площадках международных организаций.

Подписание соглашений с казахстанскими коллегами стало ещё одним этапом реализации программы Службы финансового уполномоченного по расширению международного сотрудничества. В апреле 2020 года аналогичное соглашение Служба финансового уполномоченного подписала с примирителем финансовой системы Республики Армения.

Отметим, что в начале 2020 года Служба финансового уполномоченного вступила в международную Ассоциацию финансовых омбудсменов. Банковский и страховой омбудсмены Республики Казахстан, примиритель финансовой системы Республики Армения также являются членами международной Ассоциации финансовых омбудсменов.

## Банки, НПФ, ломбарды и КПК готовятся к обязательному взаимодействию с финансовым уполномоченным

Служба финансового уполномоченного в течение III-IV кв. провела подготовительные работы, связанные с организацией взаимодействия кредитных организаций, негосударственных пенсионных фондов, ломбардов и кредитных потребительских кооперативов с финансовым уполномоченным.

С 1 января 2021 года на указанные финансовые организации распространится действие Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». В частности, начиная с этой даты в обязательном досудебном порядке финансовый уполномоченный начнет рассматривать обращения потребителей финансовых услуг в отношении кредитных организаций, негосударственных пенсионных фондов, ломбардов и кредитных потребительских кооперативов. К указанной дате финансовые организации обязаны организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным.

Вопросу взаимодействия участников финансового рынка с финансовым уполномоченным был посвящен комплекс мероприятий, организованных Службой финансового уполномоченного. Осенью 2020 года состоялись рабочие совещания представителей службы с представителями саморегулируемых организаций и ассоциаций указанных финансовых организаций. На совещаниях руководитель АНО «СОДФУ» Ольга Крайнова рассказала о порядке досудебного урегулирования споров, о нормативных актах, регулирующих деятельность Службы финансового уполномоченного, о порядке взаимодействия финансовых организаций с финансовым уполномоченным. Последнее осуществляется исключительно в электронной форме посредством личного кабинета кредитной организации на сайте финансового уполномоченного.

Руководитель АНО «СОДФУ» подчеркнула, что

по закону обязанность организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным возлагается именно на финансовые организации. Служба, в свою очередь, обеспечивает всю необходимую инфраструктуру для организации такого взаимодействия. Порядок организации взаимодействия, в том числе порядок подключения финансовых организаций к личному кабинету на официальном сайте финансового уполномоченного, изложен в информационном письме АНО «СОДФУ», размещенном на официальном сайте финансового уполномоченного в разделе «Регулирование».

Кроме того, в октябре Службой финансового уполномоченного был проведен прямой эфир для финансовых организаций о порядке взаимодействия с финансовым уполномоченным, в рамках которого более чем 370 участникам была представлена исчерпывающая информация о досудебном порядке урегулирования споров. Запись двухчасового эфира доступна на сайте финансового уполномоченного в разделе «Новости», а также на официальной странице Службы в YouTube.

## Порядок организации взаимодействия изложен в информационном письме АНО «СОДФУ»

## Финансовый уполномоченный начал выдавать удостоверения на защищенных бланках

Службой финансового уполномоченного принято решение об усилении степени защиты бланков удостоверений финансового уполномоченного, являющихся исполнительными документами, предназначенными для исполнения решений финансового уполномоченного в принудительном порядке. По инициативе Службы финансового уполномоченного документ с высокой степенью защиты разработан и произведен АО «Гознак».

Бланки удостоверений финансового уполномоченного изготовлены на специальной бумаге с водяными знаками, а также с использованием элементов защиты от подделок согласно критериям отнесения товаров к категории защищенной от подделок полиграфической продукции. Бланки соответствуют требованиям к уровню защищенности «В» согласно ГОСТ 54109-2010. «Степени защиты сопоставимы со степенями защиты бланков исполнительных листов, выдаваемых судами», — говорит Главный финансовый уполномоченный Юрий Воронин. Изготовление бланков удостоверений финансового уполномоченного с высокой степенью защиты необходимо для минимизации риска подделки документа, добавляет он.



## Главный финансовый уполномоченный подвел итоги деятельности за III квартал 2020 года

Количество обращений к финансовому уполномоченному в III квартале 2020 года выросло по сравнению с аналогичным периодом 2019 года на 32% и составило 48 932. В III квартале 2019 года количество обращений к финансовому уполномоченному составило 37 062.

Из общего числа обращений 41 756 заявлений (86,4 %) связаны с автострахованием, 6 560 обращений (13,6 %) — с иными видами страхования. Обращения в III квартале 2020 года поступили в отношении 109 страховых компаний.

«Значительный рост обращений в первую очередь объясняется эффектом низкой базы, поскольку III квартал прошлого года оказался первым полноценным стартовым отчетным периодом. Появление новых видов споров в структуре обращений тоже сказалось на динамике», — говорит Главный финансовый уполномоченный Юрий Воронин.

**41 756 заявлений (86,4 %) связаны с автострахованием, 6 560 обращений (13,6 %) — с иными видами страхования**

В целом в III квартале 2020 года наблюдался значительный рост числа обращений после сокращения количества обращений во II квартале на фоне ограничений, введенных из-за пандемии коронавируса. Часть споров, которая возникла между потребителями и страховыми компаниями в апреле-июне, поступила на рассмотрение финансовому уполномоченному в III квартале.

Лидирующую позицию в обращениях, поступивших в III квартале 2020 года, по-прежнему занимают страховые споры по договорам ОСАГО.

На втором месте по числу обращений к финансовому уполномоченному находится страхование жизни (3 012, или 6,2 %). На третьем месте по объему обращений — споры по договорам страхования от несчастных случаев и болезней (2 243, или 4,6 %).

Потребители финансовых услуг также направили 186 обращений в отношении микрофинансовых организаций, споры по которым финансовый уполномоченный рассматривает с 1 января 2020 года. В структуре этих обращений большая часть приходится на споры, рассмотрение которых не относится к компетенции финансового уполномоченного (72, или 38,7 %).

Всего в III квартале 2020 года по результатам рассмотрения поступивших обращений финансовыми уполномоченными принято 29 242 решения, что в 4,4 раза больше, чем за аналогичный период 2019 года (6 636 решений).

## Сотрудники саратовского филиала Службы финансового уполномоченного и управления Роспотребнадзора по Саратовской области обменялись опытом и договорились о взаимодействии

В сентябре 2020 года управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области и саратовский филиал Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного с целью повышения уровня защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг провели совместное мероприятие, направленное на обмен опытом в сфере урегулирования споров, возникающих у граждан с финансовыми организациями.

В связи с распространением коронавирусной инфекции встреча прошла в дистанционном формате. В ней приняли участие сотрудники

отдела защиты прав потребителей управления Роспотребнадзора по Саратовской области и специалисты филиала Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного в городе Саратов.

Участники совещания рассмотрели актуальные вопросы применения правовых норм, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг. Предметом обсуждения специалистов стали смежные задачи, возникающие в процессе реализации защиты потребительских прав с учетом различных аспектов направлений деятельности в пределах полномочий служб.

По итогам мероприятия определены приоритетные задачи взаимодействия Управления Роспотребнадзора по Саратовской области и филиала Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного в городе Саратов, способствующие повышению качества защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

*Источник материала: сайт Управления Роспотребнадзора по Саратовской области*

## Татьяна Савицкая назначена уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг

Главный финансовый уполномоченный Юрий Воронин вынес на рассмотрение Совета директоров Банка России кандидатуру Савицкой Татьяны Михайловны на должность финансового уполномоченного в сферах кредитной кооперации, деятельности кредитных организаций, ломбардов и негосударственных пенсионных фондов.

Как сообщил Юрий Воронин, Совет директоров Банка России на заседании 24 декабря поддержал кандидатуру Татьяны Савицкой, которая приступит к своим обязанностям с 01.01.2021 г.

До назначения на должность финансового уполномоченного Татьяна Савицкая работала в Аппарате Правительства Российской Федерации, где



наряду с другими вопросами занималась проблематикой негосударственного пенсионного обеспечения и негосударственных пенсионных фондов. До этого работала в Министерстве здравоохранения и социального развития Российской Федерации, а также в Администрации Президента Российской Федерации, Счетной палате Российской Федерации.

Татьяна Савицкая окончила Всесоюзный юридический заочный институт по специальности «правоведение», юрист. Указом Президента Российской Федерации от 28.05.2012 г. №705 присвоено почетное звание «Заслуженный юрист Российской Федерации», имеет классный чин действительного государственного советника 2 класса.

Кроме того, на прошедшем заседании Совета директоров Банка России принято решение о расширении полномочий действующего финансового уполномоченного в сфере страхования Виктора Климова, который с 01.01.2021 г. будет рассматривать также споры в сфере кредитной кооперации, деятельности кредитных организаций, ломбардов и негосударственных пенсионных фондов».

## Филипп Габуня

Директор департамента  
страхового рынка  
Банка России



# «Институт финансового уполномоченного побуждает страховщиков менять отношение к своим клиентам»

Директор департамента страхового рынка Банка России Филипп Габуня является членом Совета службы финансового уполномоченного с момента создания службы и принимает активное участие в выработке важных решений. В интервью «Вестнику» Филипп Габуня рассказал, как новый порядок разрешения споров изменил поведение страховщиков, а также раскрыл подробности проекта по изменению единой методики по ОСАГО.

### Как бы Вы оценили эффективность деятельности нового для российского правопорядка института финансового уполномоченного?

Задача финансового уполномоченного — обеспечить возможность быстрого разрешения спора потребителя со страховой организацией, не доводя его до суда. Итоги 2019 года хорошо известны и можно сделать общие выводы об эффективности работы этого института. За 2019 год количество судебных споров по ОСАГО и каско в судах общей юрисдикции сократилось на 40 % по сравнению с 2018 годом — такие данные приводятся в годовом отчете Службы. Параллельно снижалось и количество недовольных клиентов, которые обратились с жалобой на страхов-

щика в Банк России. На мой взгляд, это очень неплохой результат!

### Отмечаете ли Вы какие-либо изменения в поведении страховых организаций после появления досудебного порядка урегулирования споров?

Институт финансового уполномоченного побуждает страховщиков менять отношение к своим клиентам. И это хорошо. Уже сейчас мы наблюдаем следующую тенденцию: страховые компании с большим вниманием относятся к претензиям, часть споров прекращается в

**Уже сейчас мы наблюдаем следующую тенденцию: страховые компании с большим вниманием относятся к претензиям, часть споров прекращается в процессе рассмотрения финансовым уполномоченным обращений потребителей**

процессе рассмотрения финансовым уполномоченным обращений потребителей. Полагаю, что в дальнейшем количество таких примеров будет увеличиваться; кроме того, все большее количество страховщиков начнет урегулировать претензии на своем уровне, не дожидаясь обращения клиентов к омбудсмену. Этому будут способствовать единообразные подходы к урегулированию споров. Если в судах практика по одинаковому вопросу могла различаться, например, в зависимости от региона, то Служба финансового уполномоченного стремится к формированию единой позиции по типовым вопросам.

### Не так давно Банк России сообщил о работе над изменениями единой методики определения расходов на ремонт по ОСАГО. В чем необходимость актуализации методики и чем новая версия будет отличаться от действующей сейчас?

Да, такая работа действительно ведется. Проект предусматривает новый порядок формирования и утверждения справочников средней стоимости запасных частей, материалов и нормочаса работ при определении размера расходов на восстановительный ремонт в отношении поврежденного транспортного средства. Конкретизированы источники получения информации о стоимости запасных частей, скорректирован и более четко прописан порядок определения средней цены запасной части. Периодичность актуализации справочников сократилась до одного раза в три месяца. Другое важное нововведение — вводится порядок определения величины утраты товарной стоимости в результате повреждения и последующего ремонта транспортного средства. Также в проекте уточнен порядок расчета стоимости годных остатков в случае полной гибели транспортного средства.

Стоит отметить, что перед утверждением новой версии справочников Российский союз автостраховщиков должен будет разместить ее на своем сайте и организовать сбор замечаний от заинтересованных лиц. Кроме того,

в отдельных случаях экспертизу-технику будет предоставлена возможность самостоятельно провести исследование по установлению стоимости конкретной запасной части.

Предлагаемые изменения направлены на повышение прозрачности формирования справочников, а также на исключение неоднозначных формулировок, которые ранее вызывали разногласия при проведении оценки. Они учитывают как сформировавшуюся правоприменительную практику, так и предложения участников страхового рынка, экспертных организаций, дилеров, автопроизводителей, федеральных органов исполнительной власти, а также Службы финансового уполномоченного.

**Периодичность актуализации справочников сократилась до 1 раза в три месяца. Другое важное нововведение — вводится порядок определения величины утраты товарной стоимости...**



## Число обращений потребителей: плато не достигнуто

Потребители финансовых услуг за пять полных кварталов деятельности финансового уполномоченного (с 1 июля 2019 года по 30 сентября 2020 года<sup>1</sup>) направили свыше 230 000 обращений. Число обращений от квартала к кварталу на протяжении пяти отчетных периодов является нестабильным, по данному показателю выхода на плато пока не произошло. Пик по количеству поступивших обращений пришелся на IV квартал 2019 года, после чего отмечалось общее снижение числа обращений, связанное

как с длительными праздничными выходными днями в январе, когда в целом в большинстве сфер жизни наблюдается снижение активности, так и с введенными в марте 2020 года в России ограничительными мерами в связи с пандемией коронавирусной инфекции. III квартал 2020 года продемонстрировал значительное оживление активности потребителей финансовых услуг, что, скорее всего, связано с ослаблением ограничений из-за пандемии.

**Таблица 1. Динамика обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному**

2019 год		2020 год		
III квартал	IV квартал	I квартал	II квартал	III квартал
37 062	51 878	49 020	41 165	48 932

<sup>1</sup> Приведенные в разделе «Аналитика» данные за 2020 год могут быть в последующем уточнены в итоговом отчете о деятельности Службы финансового уполномоченного за 2020 год.

В структуре обращений преобладают споры по ОСАГО, поскольку это самый массовый вид страхования, и именно на моторные виды страхования было первоначально распространено действие обязательного досудебного урегулирования споров в финансовой сфере. С 28 ноября 2019 года финансовый уполномоченный

начал рассматривать споры по всем остальным – немоторным – видам страхования. На протяжении отчетных периодов прослеживается постоянная положительная динамика по числу обращений в этих видах страхования. При этом их доля растет и в общей структуре обращений.

**Таблица 2. Динамика обращений потребителей финансовых услуг по немоторным видам страхования**

	2019 год		2020 год	
	IV квартал	I квартал	II квартал	III квартал
Число обращений	713	3 769	4 485	6 566
Доля в общем числе обращений в отчетном квартале	1,4 %	7,7 %	10,9 %	13,4 %

**Таблица 3. Обращения потребителей финансовых услуг по ОСАГО**

	2019 год		2020 год		
	III квартал	IV квартал	I квартал	II квартал	III квартал
Число обращений	35 648	49 110	42 929	34 641	39 976
Доля в общем числе обращений в отчетном квартале	96,1 %	94,7 %	87,6 %	84,1 %	81,7 %



## Меньше отказов

В отношении обращений потребителей, рассмотрение которых не отнесено к компетенции финансового уполномоченного либо поданных с нарушением установленного порядка, финансовый уполномоченный выносит отказ в принятии обращения. Основаниями отказа в принятии обращений потребителей являются: нарушение потребителем претензионного порядка; превышение суммы требований размера в 500 000 рублей; пропуск потребителем трехлетнего срока для обращения; отзыв ли-

цензии у финансовой организации, в отношении которой направлено обращение, и другие. На начальных этапах деятельности института досудебного урегулирования споров число отказов в принятии обращения и их доля от общего числа поступивших обращений были значительными. По мере повышения информированности потребителей финансовых услуг о порядке обращения к финансовому уполномоченному показатель по отказам в принятии обращения снижается.

Таблица 4. Отказы в принятии обращения к рассмотрению по основаниям, установленным законом

	2019 год		2020 год		
	III квартал	IV квартал	I квартал	II квартал	III квартал
Количество отказов, направленных по основаниям, установленным законом	16 635	13 315	11 951	9 598	11 303
Доля отказов в общем числе обращений в отчетном квартале	46 %	25 %	24 %	24 %	23 %

Наиболее распространенным основанием отказа в принятии обращения остается несоблюдение претензионного порядка, когда заявитель до обращения к финансовому уполномоченному предварительно не обратился с претензией в финансовую организацию. Основная причина для этого — недостаточная информированность потребителей финансовых услуг о порядке подачи обращений. Служба финансового уполномоченного ведет постоянную работу по информированию потребителей о порядке досудебного урегулирования. В то же время

главное влияние на снижение количества таких отказов способны оказать финансовые организации, взаимодействующие с потребителем непосредственно в момент возникновения разногласий. Информирование потребителей об их праве обратиться к финансовому уполномоченному является обязанностью финансовых организаций, предусмотренной законом.

Таблица 5. Отказы в принятии обращения к рассмотрению из-за несоблюдения претензионного порядка

	2019 год		2020 год		
	III квартал	IV квартал	I квартал	II квартал	III квартал
Число отказов из-за несоблюдения претензионного порядка	14 113	9 968	8 591	7 078	8 505
Доля отказов из-за несоблюдения претензионного порядка в общем числе обращений	38,7 %	19,1 %	17,4 %	17,4 %	17,2 %

## Решения по существу спора

По результатам рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг финансовый уполномоченный выносит решение по существу спора — о полном или частичном удовлетворении требований либо об отказе в удовлетворении требований. Число решений в IV квартале 2019 года и первых двух кварталах 2020 года было стабильным, несмотря на то, что в

указанных отчетных периодах 2020 года наблюдалось общее снижение числа обращений в Службу финансового уполномоченного. В III квартале 2020 года число решений выросло вслед за ростом числа обращений.

Таблица 6. Количество решений по существу спора

	2019 год		2020 год		
	III квартал	IV квартал	I квартал	II квартал	III квартал
Количество решений по существу спора	6 636	24 273	24 128	24 515	25 892

Помимо решений по существу спора финансовый уполномоченный принимает решения о прекращении рассмотрения обращений потребителей. Случаи, когда финансовый уполномо-

ченный прекращает рассмотрение обращения, определены законом.

Таблица 7. Решения о прекращении рассмотрения обращения

	2019 год		2020 год		
	III квартал	IV квартал	I квартал	II квартал	III квартал
Количество решений о прекращении рассмотрения обращения	972	5 404	4 836	3 508	3 350

Механизм досудебного урегулирования споров финансовым уполномоченным позволяет в короткий срок сформировать единообразную правоприменительную практику. Рассматривая десятки тысяч споров, финансовые уполномоченные придерживаются единых правовых позиций, излагая их в своих мотивированных решениях, которые служат ориентиром для финансовых организаций. Это является сдерживающим фактором для возможного недобросовестного поведения финансовых организаций при рассмотрении претензий клиентов. Законом предусмотрен экономический механизм воздействия на финансовые организации — уплата взносов в фонд финансирования дея-

тельности финансового уполномоченного, которые исчисляются с учетом количества поступивших обращений потребителей и результатов их рассмотрения финансовым уполномоченным. Как следствие, количество споров, в которых финансовая организация занимает изначально неправовую позицию, постоянно уменьшается. На протяжении пяти отчетных кварталов наблюдается перераспределение в картине принятых финансовым уполномоченным решений по существу спора. В 2019 году преобладали решения, по которым требования потребителей были удовлетворены полностью или частично. В 2020 году ситуация изменилась: доля решений в пользу потребителя становится меньше.

Таблица 8. Удовлетворение требований и отказы в удовлетворении требований

	2019 год		2020 год		
	III квартал	IV квартал	I квартал	II квартал	III квартал
Требования потребителя удовлетворены	3 515 (53 %)	12 673 (52 %)	11 458 (47,5 %)	10 557 (43,1 %)	10 897 (42,1 %)
Отказано в удовлетворении требований	3 121 (47 %)	11 600 (48 %)	12 670 (52,5 %)	13 958 (56,9 %)	14 995 (57,9 %)

Уменьшение количества решений финансового уполномоченного, вынесенных в пользу потребителей, происходит также под воздействием еще одного фактора — ряд споров самостоятельно решаются финансовыми организациями

уже на этапе их рассмотрения финансовым уполномоченным. При этом отказ потребителя от заявленных требований финансовому уполномоченному не направляется, что вынуждает последнего выносить решение не о прекращении

рассмотрения обращения, а об отказе в удовлетворении требований потребителя. Доля таких решений финансового уполномоченного значительна — в сентябре 2020 года она достигла 2,5% в числе решений финансового уполномоченного об отказе в удовлетворении требований. Благодаря тому, что потребитель обратился к финансовому уполномоченному, финансовая организация самостоятельно на этапе рассмотрения финансовым уполномоченным обращения признала факт правоты потребителя и удовлетворила его требования. В целом тенденция к снижению доли удовлетворенных финансовым уполномоченным требова-

ний потребителей является устойчивой — снижение прослеживается в течение пяти отчетных кварталов. Такие показатели демонстрируют эффективность созданного механизма обязательного досудебного урегулирования споров, который приводит к трансформации взаимоотношений финансовых организаций и их клиентов. Рост доли отказов потребителям в удовлетворении требований свидетельствует о том, что случаев, когда финансовая организация, действовала незаконно, становится меньше.

## Средний размер требований стабилен

В соответствии с законом финансовый уполномоченный рассматривает обращения, если размер требований потребителя финансовых услуг не превышает 500 тысяч рублей, за ис-

ключением ОСАГО, где размер требований не ограничен. На протяжении всех отчетных периодов средний размер требований потребителей остается стабильным.

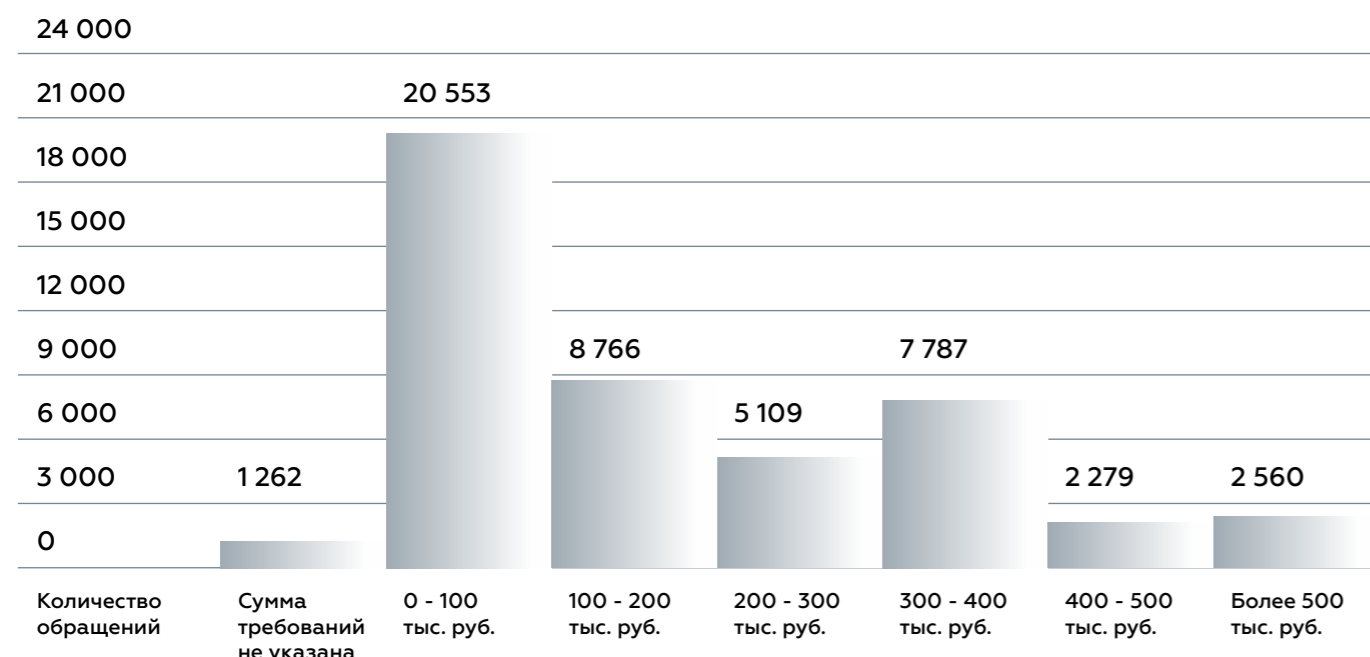
Таблица 9. Средний размер требований потребителей

2019 год		2020 год		
III квартал	IV квартал	I квартал	II квартал	III квартал
212 416	210 703	205 579	209 891	208 399

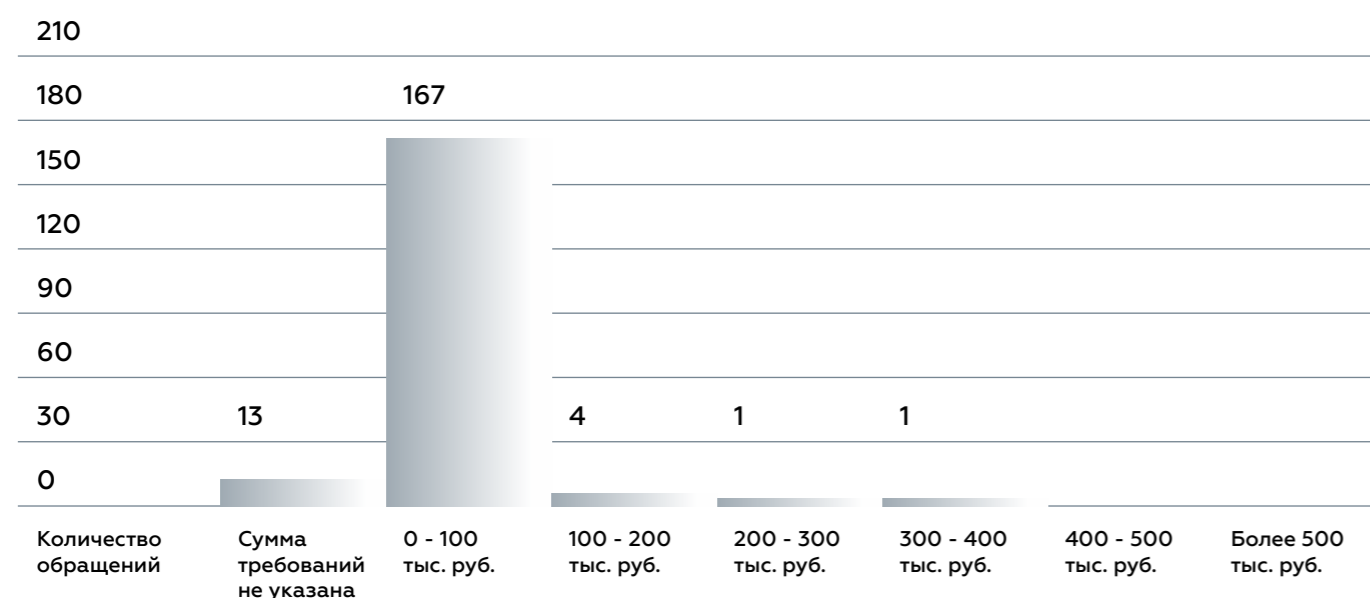


Диаграмма 1. Информация о распределении заявленной суммы требований (по количеству обращений)

### Страхование



### Микрофинансирование



## Судебная статистика

В соответствии со статьей 26 Закона № 123-ФЗ в случае несогласия с решением финансового уполномоченного финансовая организация вправе обжаловать такое решение в суде. По состоянию на 01.10.2020 года финансовыми организациями обжаловано в суде 19 779 решений финансового уполномоченного.

При этом следует отметить, что в большинстве случаев такое обжалование происходит лишь с целью снижения размера неустойки на основании статьи 333 Гражданского кодекса РФ. В

соответствии с ГК РФ решение о снижении неустойки принимается только судом, применение указанной нормы финансовым уполномоченным при принятии им решения не предусмотрено.

Статистика демонстрирует рост доли отказов суда в иске финансовой организации, при этом за последние месяцы сократилась доля решений суда об изменении решения финансового уполномоченного, что свидетельствует об объективности работы института финансового уполномоченного в России.

Таблица 10. Решения суда по делам об обжаловании решений финансового уполномоченного

	По состоянию на 01.04.2020 г. (нарастающим итогом)	Доля, %	По состоянию на 01.10.2020 г. (нарастающим итогом)	Доля, %
Всего решений суда	851		4 446	
Об отказе в удовлетворении требований	219	25,7 %	1 930	43 %
Об изменении решения финансового уполномоченного (снижение размера неустойки)	612	72 %	2 348	53 %
Об отмене решения финансового уполномоченного	15	1,8 %	154	3,5 %

Доля решений об отмене решения финансового уполномоченного по состоянию на 1 октября составила 3,5 % (154 решения). Следует обратить внимание, что треть из указанных решений вынесены судом на основании новых доказательств, представленных финансовой организацией в суд и ранее не представлен-

ных финансовому уполномоченному при рассмотрении спора, а также в связи со снижением судом неустойки до размера добровольно выплаченной финансовой организацией неустойки. Все указанные решения суда обжалованы финансовым уполномоченным в апелляционной инстанции.



### Андрей Знаменский

Начальник информационно-аналитического управления АНО «СОДФУ»

## Экспертиза: компромисс недопустим

Финансовый уполномоченный при рассмотрении спора вправе назначить независимую экспертизу. Качеству экспертных заключений и срокам их проведения Служба финансового уполномоченного уделяет повышенное внимание. Начальник информационно-аналитического управления АНО «СОДФУ» Андрей Знаменский о том, как удастся добиваться высокого качества экспертиз и избегать конфликта интересов.

Одним из ключевых направлений деятельности Службы финансового уполномоченного (далее также Служба) является работа по организации независимой экспертизы. В соответствии с законом финансовый уполномоченный вправе в ходе рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг организовать проведение независимой экспертизы по существу спора. В этих целях до начала действия в России досудебного порядка урегулирования споров на финансовом рынке АНО «СОДФУ» на конкурсной основе заключила договоры с 49 экспертными организациями.

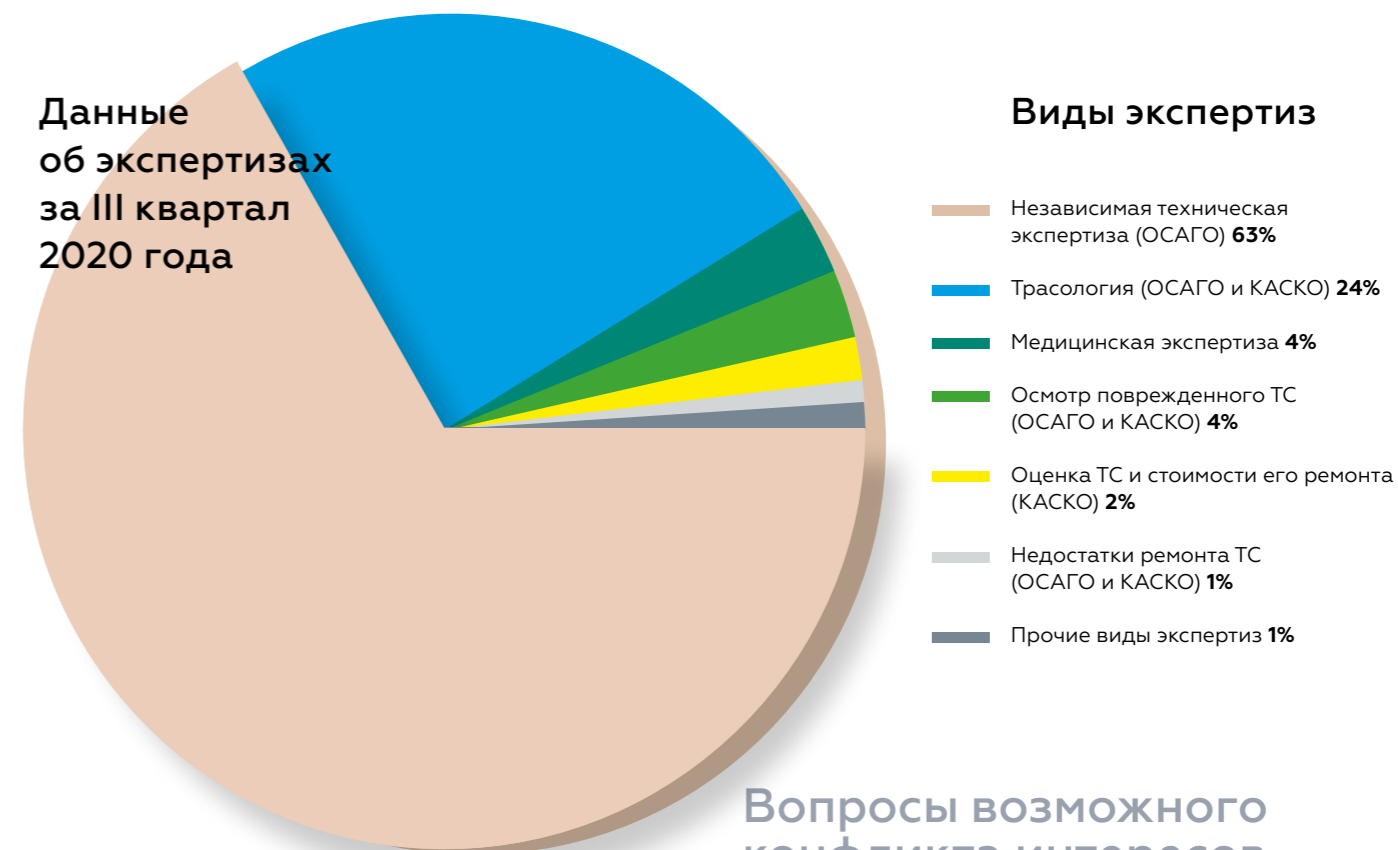
Требования закона поставили перед Службой сверхзадачу: с нуля создать такую систему, которая способна обеспечить соблюдение главных критериев — независимость экспертизы и ее качество, — поскольку малейшие изъяны в этой работе могут нести репутационные риски

для всего института досудебного урегулирования споров, чего нельзя допустить. В результате реализован проект по созданию многоуровневой системы подготовки экспертных заключений, которая соответствует всем диктуемым требованиям.

Работа Службы финансового уполномоченного с обращениями потребителей в сфере страхования показала высокую потребность в независимой экспертизе. Основная часть споров, по которым возникает необходимость независимой экспертной оценки, приходится на ситуации, когда потребитель не согласен с размером страхового возмещения. Еще одним распространенным видом экспертиз является трасологическое исследование, когда речь идет не о правильности расчетов выплаты страховой компанией, а о ситуации, когда страховщик оспаривает наступление страхового события (например, факт ДТП).

**Большинство споров, по которым требуется экспертиза, связаны с несогласием потребителя с размером страхового возмещения**

### Данные об экспертизах за III квартал 2020 года



**Вопросы возможного конфликта интересов урегулированы на уровне договора, который АНО «СОДФУ» заключает с экспертной организацией**

### Без конфликта интересов

Независимость экспертизы предполагает исключение конфликта интересов, обеспечение отсутствия заинтересованности эксперта в результатах проводимой им экспертизы. В законе о финансовом уполномоченном уже заложена основа такой независимости: финансовый уполномоченный самостоятельно организует проведение экспертизы без привлечения сторон спора; стороны спора не обладают информацией об организации, привлеченной для проведения экспертизы; услуги эксперта оплачиваются за счет средств фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного независимо от исхода дела.

Для следования этому принципу необходимо было выстроить взаимодействие с экспертными организациями таким образом, чтобы полностью исключить конфликт интересов с их стороны, поскольку они зачастую работают со страховыми компаниями, а также могут выполнять экспертизу и для потребителей.

Запретов для экспертов на работу с той или иной финансовой организацией нет и быть не должно. Но вопросы возможного конфликта интересов урегулированы на уровне договора на оказание экспертных услуг, который АНО «СОДФУ» заключает с каждой конкретной организацией. Документ обязывает экспертную организацию уведомлять АНО «СОДФУ» о действующих договорах со страховыми компаниями, о каких-либо изменениях в этой информации, о фактах заключения новых договоров, расторжения договоров. Договор также обязывает экспертную организацию сообщать об обстоятельствах, способных вызвать конфликт интересов, а также не совершать действия или допускать бездействие, влекущие возможность возникновения конфликта интересов.

Кроме того, экспертная организация должна отказаться от заказа АНО «СОДФУ», если у нее есть договор с потребителем, при рассмотрении обращения которого финансовый уполномо-

ченный проводит экспертизу. Потребитель при подаче обращения имеет возможность представить данные о проведенной экспертизе. Финансовый уполномоченный также вправе в ходе рассмотрения обращения запросить у страховой компании данные о всех проведенных экспертизах по этому конкретному страховому случаю. Весь массив этой информации поступает в специальное программное обеспечение,

## Качество как приоритет

Служба финансового уполномоченного концентрирует свои усилия на обеспечении соблюдения экспертными организациями сроков проведения исследований и контроле качества экспертиз, поскольку этими параметрами обусловлена оперативность и объективность разрешения споров между потребителями и финансовыми организациями. Сейчас действует комплексная система оценки качества экспертизы, включающая несколько этапов контроля.

При проведении конкурса на заключение договоров с экспертными организациями АНО «СОДФУ» руководствовалась в первую очередь нормативными требованиями к экспертам-техникам, которые работают в этих организациях. Требования предполагают перечень определенных квалификаций, а также наличие аккредитации в Межведомственной аккредитационной комиссии. Дополнительно для максимального обеспечения качества работы по всем ключевым видам экспертизы АНО «СОДФУ» разработаны обязательные требования к экспертному заключению, которые являются приложением к договору с экспертными организациями. Данные требования расширяют обычные требования к проведению экспертных исследований и фиксации результатов. Такой подход позволяет утверждать, что эксперты, выполняющие исследования для финансового уполномоченного, работают в более жестких рамках, чем эксперты, выполняющие экспертизу для других заказчиков.

Первый этап контроля качества работы экспертов предусматривает проверку всех проведенных экспертных заключений на предмет соблю-

которое позволяет сопоставить эти данные и исключить аффилированность выбираемого эксперта со сторонами спора.

В АНО «СОДФУ» организацией независимой экспертизы занимаются около 40 работников с большим опытом работы в этой области. В организации действует система, которая не допускает возникновения заинтересованности работников в том или ином результате экспертизы.

дения законодательства, полноты исследования и ряда ключевых параметров. На этом этапе невозможно обеспечить стопроцентную проверку каждого заключения в силу большого объема информации. В связи с этим для более глубокого контроля качества предусмотрен комплекс дополнительных проверок экспертных организаций, когда проводятся выборочные полные проверки заключений конкретной компании.

АНО «СОДФУ» информирует экспертную организацию о выявленных недочетах для последующей корректировки работы экспертов и учета этого опыта в последующих экспертных заключениях. В отношении такой экспертной организации через определенное время проводятся повторные контрольные мероприятия, и в случае выявления подобных ошибок вновь АНО «СОДФУ» может принять решение о расторжении договора с такой организацией.

Следующим этапом контроля качества является повторная независимая экспертиза проведенного в рамках конкретного обращения потребителя финансовых услуг исследования с привлечением еще одной экспертной организации. Повторная независимая экспертиза назначается в том случае, если финансовый уполномоченный или специалисты АНО «СОДФУ» посчитали сомнительными результаты и выводы первого заключения. Повторная независимая экспертиза назначается с привлечением экспертной организации, которая ранее демонстрировала наиболее высокие показатели качества работы. Созданная комплексная система позволила добиться высокого уровня качества независи-

мой экспертизы, что подтверждается судебной статистикой. В целом по состоянию на конец сентября 2020 года суды вынесли всего девять решений об отмене решения финансового уполномоченного в связи с недостаточным качеством экспертизы, притом что финансовыми уполномоченными принято несколько десятков тысяч решений, в основу которых положены результаты независимой экспертизы.

Качество, объективность и приоритетность экспертизы подтверждаются разъяснениями Верховного суда РФ по вопросам применения Федерального закона № 123-ФЗ. ВС РФ пояснил,

## Работа над ошибками

Опыт взаимодействия с экспертными организациями в течение первых месяцев работы продемонстрировал, что не все экспертные организации разделяют принципы работы Службы финансового уполномоченного, подходы к независимой экспертизе, не все готовы соответствовать высоким стандартам. Как результат, с

что несогласие заявителя с результатом организованного финансовым уполномоченным экспертного исследования, наличие нескольких экспертных исследований, организованных заинтересованными сторонами, безусловными основаниями для назначения судебной экспертизы не являются. На сторону, ходатайствующую о назначении судебной экспертизы, должна быть возложена обязанность обосновать необходимость ее проведения.

12 экспертными организациями договорные отношения прекращены. На конец 2020 года АНО «СОДФУ» продолжало сотрудничество с 37 экспертными компаниями.



## Информация об экспертных организациях, с которыми прекращены договорные отношения АНО «СОДФУ»

№	Наименование экспертной организации	Основание расторжения договора	Дата расторжения договора
1	ООО «Севастопольская экспертная компания»	Истечение срока действия	09.06.2020
2	ООО «ЭКСПЕРТ Сервис»	По инициативе АНО «СОДФУ»	28.04.2020
3	АНО РНП «Партнер»	По инициативе АНО «СОДФУ»	27.04.2020
4	ООО «М-ГРУПП»	По инициативе АНО «СОДФУ»	27.04.2020
5	ООО «РАВТ-ЭКСПЕРТ»	По инициативе АНО «СОДФУ»	27.04.2020
6	ООО «ЭОЦ»	По инициативе АНО «СОДФУ»	27.04.2020
7	ООО «Финансовые системы»	По инициативе АНО «СОДФУ»	06.04.2020
8	ООО «Технический центр «Геркон»	По инициативе АНО «СОДФУ»	03.04.2020
9	ООО КЦПОИЭ «ДВИЖЕНИЕ»	По инициативе АНО «СОДФУ»	02.04.2020
10	ООО «НИКЕ»	По инициативе АНО «СОДФУ»	27.03.2020
11	ООО «ТК Сервис»	По инициативе ООО «ТК Сервис»	01.03.2020
12	ООО «ТК Сервис Регион»	По инициативе ООО «ТК Сервис Регион»	01.03.2020

## По состоянию на 30-е сентября 2020 года суды вынесли всего девять решений об отмене решения финансового уполномоченного в связи с недостаточным качеством экспертизы

Вся разносторонняя информация, которая аккумулируется в процессе взаимодействия, сводится в так называемый внутренний рейтинг качества экспертных организаций, с которыми работает Служба. Он предназначен исключительно для внутренней работы, и его публикация не планируется. Позиция компании в рейтинге влияет на то, какое количество заявок она получит от Службы и получит ли она возможность проводить повторные экспертизы.

### Экспертная организация должна отказаться от заказа АНО «СОДФУ», если у нее есть договор с потребителем, для которого финуполномоченный собирается провести экспертизу

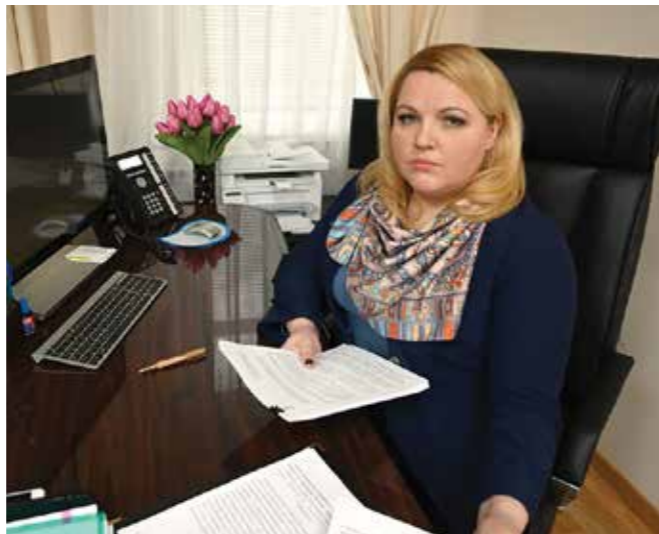
Рейтинг также влияет на частоту проведения дополнительных проверок заключений экспертных организаций и иных мероприятий по контролю качества экспертиз.

Таким образом, рейтинг экспертных организаций стал еще одним элементом системы контроля качества экспертизы, который открывает новые возможности в работе с экспертными организациями.



## Ольга Крайнова

Руководитель  
АНО «СОДФУ»



# Диалог с финансовыми организациями

Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного в постоянном режиме взаимодействует с финансовыми организациями, в том числе с теми, которым с 1 января 2021 года предстоит взаимодействовать с финансовым уполномоченным. В этом номере Вестника руководитель АНО «СОДФУ» Ольга Крайнова отвечает на часто задаваемые вопросы финансовых организаций.

— **Каким будет порядок взаимодействия финансового уполномоченного с НПФ?**

— Порядок взаимодействия финансовых организаций со Службой финансового уполномоченного един для всех финансовых организаций. Обязанность организовать взаимодействие со Службой возлагается именно на них. Взаимодействие происходит исключительно в электронной форме посредством использования личного кабинета финансовой организации на официальном сайте финансового уполномоченного.

Данные для первоначального входа в личный кабинет (логин и временный пароль) будут направлены финансовым организациям по адресам их места нахождения, содержащимся в ЕГРЮЛ, а также по адресам электронной почты, размещенным на официальных сайтах финансовой организации. Для гарантированного и оперативного получения финансовыми организациями данных для доступа в личный кабинет им необходимо сообщить в АНО «СОДФУ» актуальный адрес электронной почты организации, отправив соответствующую информацию на адрес электронной почты АНО «СОДФУ» [support@finombudsman.ru](mailto:support@finombudsman.ru).

После смены временного пароля обеспечивается многопользовательский доступ в личный кабинет на сайте финансового уполномоченного.

— **Каков размер ставки взноса в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного для кредитных организаций, НПФ, КПК и ломбардов?**

— Совет службы финансового уполномоченного 18 декабря, утвердил размер ставки взносов для кредитных организаций, негосударственных пенсионных фондов (НПФ), ломбардов, кредитных потребительских кооперативов (КПК), а также пересмотрел размер ставки взносов для микрофинансовых организаций.

Принятым решением Совета службы с 1 января 2021 года утверждена единая ставка взносов для микрофинансовых организаций, кредитных организаций, негосударственных пенсионных фондов, ломбардов и кредитных потребительских кооперативов, размер которой составил 18600 рублей. При этом ставка в соответствии со статьей 11 Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» дифференцирована в зависимости от результата рассмотрения дела финансовым упол-

номоченным. Так, если финансовый уполномоченный принимает решение о частичном или полном удовлетворении требования потребителя, размер ставки составит 27900 рублей, а при принятии решения об отказе в удовлетворении требований потребителя – 9300 рублей.

В случае, когда финансовый уполномоченный прекращает рассмотрение дела в связи с заявлением потребителя об отказе от заявленных требований по причине урегулирования спора между сторонами путем заключения соглашения, или в случае добровольного исполнения финансовой организацией требований потребителя размер ставки взносов составит 9300 рублей.

Размер ставки взносов для страховых организаций не изменился, но решением Совета службы от 18.12.2020 предусматривается, что при определении размера взноса будут приниматься во внимание также отдельные решения финансового уполномоченного об отказе в удовлетворении требований потребителя и о прекращении рассмотрения обращения. Аналогичные правила установлены для всех финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным.

Отмечу, что в основе расчета ставки лежат расходы, необходимые для реализации процесса по рассмотрению обращения. При этом Служба финансового уполномоченного несет издержки не только на рассмотрение споров потребителей с финансовыми организациями, но и на последующую защиту решений финансовых уполномоченных в суде. Следует сказать, что в спорах потребителей с указанными финансовыми организациями, в отличие от споров со страховщиками, финансовый уполномоченный значительно реже будет прибегать к необходимости назначения независимой экспертизы, расходы на проведение которой занимают заметную часть в общем размере расходов на рассмотрение обращений потребителей и, соответственно, отражаются на размере ставки.

— **В каком порядке уплачиваются взносы в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного?**

— Расчет и контроль уплаты взносов финансовых организаций в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного осуществляет Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

Уплата взноса осуществляется финансовой организацией на основании уведомления, составленного АНО «СОДФУ». Уведомление и прилагаемая к нему детализация расчета размера взноса направляются АНО «СОДФУ» в адрес финансовой организации заказным почтовым отправлением, а также по электронной почте. Реквизиты для зачисления взносов указываются в уведомлении на уплату взноса, а также размещены на официальном сайте финансового уполномоченного в разделе «Контакты». При заполнении платежного поручения в поле «Назначение платежа» рекомендуется указывать номер и дату уведомления, а также период, за который уплачивается взнос.

## В основе расчета ставки лежат расходы, необходимые для реализации процесса по рассмотрению обращения

Взнос уплачивается ежеквартально, не позднее 15-го числа второго месяца квартала, следующего за кварталом, за который уплачивается взнос.

Размер ежеквартального взноса определяется путем умножения количества обращений в отношении финансовой организации, рассмотренных финансовым уполномоченным в прошедшем квартале, на ставку взноса. Если в отчетном периоде в отношении финансовой организации не будет рассмотрено ни одного обращения, то уплачивать взнос ей не потребуется.

— **Какие споры потребителей с банками будет рассматривать финансовый уполномоченный?**

— Финансовый уполномоченный рассматривает споры потребителей с банками, если они одновременно отвечают следующим условиям:

1. Спор является спором между потребителем финансовых услуг и банком, оказавшим ему финансовую услугу<sup>1</sup>.

2. Требование потребителя является имущественным. Исключение составляют имущественные требования, прямо поименованные в части 1 статьи 19 Закона № 129-ФЗ<sup>2</sup>.

3. Размер требований потребителя не превышает 500 000 рублей.

4. Со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

Следует отметить, что к компетенции финансового уполномоченного не относится рассмотрение требований потребителей, не связанных со взысканием с финансовой организации денежных средств, например, требований, связанных с реструктуризацией задолженности, с действиями коллекторов и т.п.

**— Какие обязанности возникают у финансовой организации в связи с началом взаимодействия с финансовым уполномоченным?**

— В силу закона у финансовых организаций появляется ряд новых обязанностей, в том числе:

— организовать взаимодействие со Службой финансового уполномоченного;

— информировать потребителей о праве направить обращение финансовому уполномоченному в порядке, предусмотренном статьей 28 Закона № 123-ФЗ;

— рассматривать заявления потребителей в рамках соблюдения ими обязательного претензионного порядка и направлять им мотивированный ответ в срок, установленный статьей 16 Закона № 123-ФЗ;

— принимать участие в рассмотрении обращения потребителя и предоставлять финансовому уполномоченному документы, разъяснения и сведения, связанные с обращением

потребителя, в течение 5 рабочих дней в соответствии со статьей 20 Закона № 123-ФЗ;

— исполнять решение финансового уполномоченного и информировать финансового уполномоченного об исполнении решения не позднее следующего рабочего дня;

— уплачивать взносы для обеспечения деятельности Службы финансового уполномоченного.

**— Планируется ли изменение размера взносов для страховых компаний?**

— Анализ соответствия утвержденных ставок текущей обстановке — это непрерывный процесс. Мы регулярно оцениваем, реализовались ли те предпосылки, которые закладывались при расчете ставки, либо они требуют корректировки. Если мы увидим необходимость в корректировке размера ставок, то предложим этот вопрос для рассмотрения Совету службы финансового уполномоченного.

**— В каком порядке обжалуются решения финансового уполномоченного?**

— Согласно части 1 статьи 26 Закона № 123-ФЗ в случае несогласия с решением финансового уполномоченного финансовая организация вправе в течение 10 рабочих дней после дня вступления в силу решения финансового уполномоченного обратиться в суд в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации. Поскольку специального порядка обжалования финансовыми организациями решений финансового уполномоченного гражданским процессуальным законодательством не установлено, рассмотрение таких требований производится судами общей юрисдикции по общим правилам производства в суде первой инстанции (подраздел II раздела II ГПК РФ). Исходя из общих принципов осуществления правосудия в Рос-

<sup>1</sup> Согласно части 3 статьи 2 Закона № 123-ФЗ в случае перехода к иному лицу права требования потребителя к финансовой организации у указанного лица также возникают обязанности, предусмотренные Законом № 123-ФЗ. То есть спор между таким лицом и финансовой организацией также подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным.

<sup>2</sup> Федеральный закон от 04.06.2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

сийской Федерации (часть 4 статьи 1 ГПК РФ), финансовая организация в таком случае участвует в деле в качестве заявителя, финансовый уполномоченный и потребитель финансовых услуг привлекаются к участию в деле в качестве заинтересованных лиц. Позиция Верховного Суда Российской Федерации по вопросу о порядке обжалования решения финансового уполномоченного изложена в Разъяснениях по вопросам, связанным с применением Федерального закона от 04.06.2018 г. № 123-ФЗ «Об упол-

номоченном по правам потребителей финансовых услуг», утвержденных Президиумом ВС РФ 18.03.2020 г. (вопрос № 5).

В случае обращения финансовой организации в суд копия заявления подлежит направлению финансовому уполномоченному в течение одного дня со дня подачи указанного заявления.

Обжалование решений финансового уполномоченного потребителем Законом № 123-ФЗ не предусмотрено.

## Количество финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным

Общее количество финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным в 2021 году - 7 112

Страховые организации	137
Микрофинансовые организации	1349
Негосударственные пенсионные фонды	43
Ломбарды	3193
Кредитные потребительские кооперативы	1983
Кредитные организации	407



## Виктор Климов

Финансовый  
уполномоченный  
в сферах страхования,  
кредитной кооперации,  
деятельности кредитных  
организаций, ломбардов  
и негосударственных  
пенсионных фондов



# Диалог финансового уполномоченного с потребителями

Ежедневно в контакт-центр Службы финансового уполномоченного поступает несколько сотен звонков от потребителей финансовых услуг. Граждане интересуются порядком направления обращений финансовому уполномоченному, выясняют статус своего дела, уточняют порядок получения удостоверений, задают вопросы о нюансах досудебного урегулирования споров. Вопросы бывают самые неожиданные, но каждый позвонивший получает исчерпывающую консультацию специалиста call-центра. В этом номере Вестника финансовый уполномоченный в сфере страхования Виктор Климов отвечает на наиболее популярные вопросы, с которыми граждане обращаются в контакт-центр по номеру 8 (800) 200-00-10.

— Кто может обратиться к финансовому уполномоченному?

— Подать обращение финансовому уполномоченному может лично потребитель финансовых услуг или его законный представитель. Направление обращения иными представителями потребителя, помимо законных, не предусмотрено законом. Законными представителями могут быть родители, опекуны, усыновители.

В случае перехода к иному лицу права требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации по договору уступки прав требования (цессии) обращение финансовому уполномоченному направляется таким лицом.

— Какие документы потребитель должен приложить к обращению?

— К обращению потребитель должен приложить:

— копию заявления-претензии в финансовую организацию;

— копию ответа финансовой организации на ваше заявление-претензию (при наличии);

— копию договора с финансовой организацией (например, полис ОСАГО, в рамках которого вы обращались в страховую организацию);

— копию иных имеющихся у потребителя документов, относящихся к спору;

— копии документов, подтверждающих полномочия законного представителя потребителя (при направлении обращения законным представителем).

Обратите внимание, что для подачи обращения финансовому уполномоченному проведение независимой экспертизы не требуется. При необходимости независимая экспертиза будет проведена по инициативе финансового уполномоченного. Закон также не обязывает потребителя указывать в обращении расчет денежных сумм, требование о взыскании

которых направляется финансовому уполномоченному.

— Обязательно ли потребителю до обращения к финансовому уполномоченному направлять заявление в финансовую организацию? О чем это заявление?

— Да, обязательно. Досудебный порядок урегулирования споров финансовым уполномоченным предусматривает обязательную претензионную стадию, когда потребитель должен до обращения к финансовому уполномоченному направить претензию в финансовую организацию. Только после рассмотрения финансовой организацией такой претензии потребитель,

## Для подачи обращения финансовому уполномоченному проведение независимой экспертизы не требуется

если ответ на претензию его не удовлетворил или не был получен вовсе, вправе направить обращение финансовому уполномоченному. Такая претензия в законе называется заявлением. Следует учитывать, что в соответствии с законом финансовый уполномоченный не рассматривает обращение, если потребитель финансовых услуг предварительно не обратился в финансовую организацию с указанным заявлением. То есть, если обязательный претензионный порядок не был соблюден потребителем, его обращение к финансовому уполномоченному не будет принято к рассмотрению.

В своем заявлении в финансовую организацию на претензионной стадии потребитель должен указать те требования, которые он планирует указать в своем обращении финансовому уполномоченному.

Финансовая организация должна рассмотреть заявление потребителя и направить ответ в течение 30 календарных дней со дня, следующего за днем передачи финансовой организации такого заявления.

Закон предусматривает также случаи, когда ответ должен быть направлен потребителю в течение 15 рабочих дней. Сокращенный срок в 15 рабочих дней применяется только в случае, когда одновременно соблюдаются 3 условия:

— со дня нарушения прав потребителя прошло не более 180 дней;

— заявление направлено потребителем в адрес финансовой организации в электронной форме;

— заявление оформлено по стандартной форме, которая утверждена Советом службы финансового уполномоченного. Стандартная форма заявления в финансовую организацию, утвержденная Советом службы финансового уполномоченного, размещена на официальном сайте финансового уполномоченного в разделе «Регулирование».

— Каким образом можно узнать стадию рассмотрения моего обращения?

— Уточнить стадию рассмотрения обращения вы можете в личном кабинете потребителя финансовых услуг на сайте финансового уполномоченного. Во вкладке «Активные обращения» отображается статус обращения (например, «на проверку», «на рассмотрении», «принято решение» и др.).

В разделе «Личные данные» вы можете выбрать удобный для вас способ получения уведомлений о смене статуса вашего обращения. Уведомления можно получать по электронной почте или в виде смс-сообщения по номеру телефона, на который зарегистрирован ваш личный кабинет.

Если у вас нет личного кабинета на сайте финансового уполномоченного или информация о статусе вашего обращения в нем не указана, уточнить стадию рассмотрения обращения вы можете в контактном центре Службы финансового уполномоченного. Позвоните по номеру 8 (800) 200-00-10 и выберите в голосовом меню пункт «Узнать статус вашего обращения».

— Финансовая организация добровольно не исполняет решение финансового уполномоченного. Что делать?

— Если финансовая организация не исполнила решение финансового уполномоченного в срок, который указан в решении, то вы вправе в течение трех месяцев с даты, когда решение должно быть исполнено, обратиться к финансовому уполномоченному с заявлением о выдаче удостоверения.

Удостоверение является исполнительным документом, на основании которого решение финансового уполномоченного приводится в исполнение в принудительном порядке. После получения удостоверения вы должны обратиться в Федеральную службу судебных приставов по юридическому адресу финансовой организации, по местонахождению ее имущества или по юридическому адресу представительства или филиала финансовой организации.

Срок предъявления удостоверения к исполнению указан на бланке удостоверения.

— Как я могу запросить удостоверение и как быстро финансовый уполномоченный предоставит его?

— Обратиться к финансовому уполномоченному за удостоверением можно через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного или в письменной форме в адрес финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, д. 3, получатель — АНО «СО-ДФУ». В заявлении необходимо указать номер обращения, в рамках которого вы просите выдать удостоверение.

Удостоверение будет направлено заявителю на почтовый адрес, указанный в личном кабинете или в письменном запросе.

Законодательство не содержит норм о сроке выдачи финансовым уполномоченным удостоверения. Служба финансового уполномоченного направляет удостоверение в бумажной форме почтовым отправлением в течение 30 дней с момента получения запроса о его выдаче.

**Удостоверение является исполнительным документом, на основании которого решение финансового уполномоченного приводится в исполнение в принудительном порядке**



### Контактный центр в 2020 году принял 47 551 звонок

#### Сферы финансовых услуг:

страховые организации	
звонков поступило –	70%
микрофинансовая деятельность –	2%
кредитные организации –	1%
ломбарды –	0,2%
НПФ –	0,03%

#### ТОП 5 регионов, откуда поступают звонки в КЦ:

г. Москва и Московская область –	3 188, 10%
Краснодарский край –	2 274, 7%
г. Санкт-Петербург	
и Ленинградская область –	829, 3%
Республика Татарстан –	814, 3%
Ростовская область –	637, 2%





## Правовые позиции финансовых уполномоченных

Решение финансового уполномоченного должно быть обоснованным и соответствовать требованиям Конституции Российской Федерации, федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных актов Банка России, принципам российского права, в том числе добросовестности, разумности и справедливости.

Обеспечение единообразного применения законодательства Российской Федерации является одной из основных задач при рассмотрении споров финансовыми уполномоченными. Ежедневно финансовые уполномоченные рассматривают большое количество дел и им необходимо придерживаться правовых позиций, основанных на единообразном толковании и применении норм права.

Достижению указанной цели служит Методологический комитет Службы финансового уполномоченного — коллегиальный орган, созданный по решению Главного финансового уполномо-

ченного. Методологический комитет, в состав которого входят все финансовые уполномоченные, на регулярной основе рассматривает и вырабатывает правовые позиции по самым актуальным вопросам, возникающим при рассмотрении споров.

Предлагаем вашему вниманию новую постоянную рубрику, в которой публикуются правовые позиции, применяемые финансовыми уполномоченными.

**Какие меры гражданской ответственности применяются за нарушение срока возврата страховой премии по договору добровольного страхования?**

Банк России Указанием от 20.11.2015 г. № 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования» обязал страховщиков при осуществлении доброволь-

ного страхования включать в заключаемые ими страховые договоры условие о возврате страхователю уплаченной страховой премии в случае отказа страхователя от договора добровольного страхования в течение 14 календарных дней со дня его заключения независимо от момента уплаты страховой премии при отсутствии в данном периоде событий, имеющих признаки страхового случая.

### Одна из задач - обеспечение единообразного применения законодательства РФ

При этом, если страхователь отказался от договора добровольного страхования в течение указанного срока и до даты возникновения обязательств страховщика по заключенному договору страхования, уплаченная страховая премия подлежит возврату страховщиком страхователю в полном объеме.

Если же страхователь отказался от договора добровольного страхования в течение четырнадцати дней, но после даты начала действия страхования, страховщик при возврате уплаченной страховой премии страхователю вправе удержать ее часть пропорционально сроку действия договора страхования, прошедшему с даты начала действия страхования до даты прекращения действия договора добровольного страхования.

Сам возврат страховой премии должен осуществляться по выбору страхователя наличными деньгами или в безналичном порядке в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня получения письменного заявления страхователя об отказе от договора добровольного страхования.

В случаях, когда страховщик нарушает десятидневный срок для возврата страховой премии, перед правоприменителем (неважно, каким именно, — судом или финансовым уполномоченным) встает вопрос о применении к нарушителю мер гражданской ответственности в связи с

неисполнением (ненадлежащим исполнением) данного денежного обязательства.

Гражданский кодекс Российской Федерации содержит общую норму о последствиях нарушения денежного обязательства.

В частности, согласно пункту 1 статьи 395 ГК РФ в случаях неправомерного удержания денежных средств, уклонения от их возврата, иной просрочки в их уплате подлежат уплате проценты на сумму долга. Размер процентов определяется ключевой ставкой Банка России, действовавшей в соответствующие периоды.

Соответственно, в случае нарушения страховщиком срока возврата страховой премии в связи с добровольным расторжением договора, сделанным страхователем в одностороннем порядке на основании положений Указания Банка России № 3854-У, к страховщику должна применяться мера ответственности, установленная в статье 395 ГК РФ.

**Каков порядок определения размера страховой выплаты, причитающейся потерпевшему в ДТП с несколькими участниками, заключившими договоры ОСАГО до и после 01 мая 2019?**

Федеральным законом от 01.05.2019 г. № 88-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» статья 12 Федерального закона от 25.04.2002 г. № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (далее по тексту — Закон № 40-ФЗ) дополнена пунктом 9.1, согласно которому в случае, если ответственными за вред, причиненный жизни или здоровью потерпевшего при наступлении одного и того же страхового случая, признаны несколько участников дорожно-транспортного происшествия, страховщики солидарно осуществляют страховую выплату потерпевшему в части возмещения указанного вреда в порядке, предусмотренном пунктом 22 статьи 12 Закона № 40-ФЗ. В этом случае общий размер страховой выплаты, осуществленной страховщиками, не может превышать размер страховой суммы, предусмотренной подпунктом «а» статьи 7 Закона № 40-ФЗ,

то есть 500 тысяч рублей (из них 475 тысяч рублей выплачивается выгодоприобретателям в соответствии с Законом № 40-ФЗ, и не более 25 тысяч рублей в счет возмещения расходов на погребение — лицам, понесшим такие расходы). Положения пункта 9.1 статьи 12 Закона № 40-ФЗ подлежат применению только в тех случаях, когда договор ОСАГО, которым застрахована ответственность владельца транспортного средства, причинившего потерпевшему вред его жизни или здоровью, был заключен после 1 мая 2019 года.

### Если количество владельцев транспортных средств, заключивших договор ОСАГО после 1 мая 2019 года, составляет 2 и более лиц, их страховщики несут единое солидарное обязательство

В тех случаях, когда вред жизни или здоровью потерпевшего был причинен в результате взаимодействия транспортных средств, одна часть владельцев которых застраховала свою ответственность по договору ОСАГО, заключенному после 1 мая 2019 года, а другая часть — по договорам ОСАГО, заключенным до 1 мая 2019 года, при определении объема обязательств страховщиков перед потерпевшим следует руководствоваться рядом правил.

Если количество владельцев транспортных средств, заключивших договор ОСАГО после 1 мая 2019 года, составляет 2 и более лиц, их страховщики несут единое солидарное обязательство, ограниченное размером страховой суммы в 500 тысяч рублей.

Страховщики, застраховавшие ответственность владельцев транспортных средств по договорам ОСАГО, заключенным до 1 мая 2019 года, самостоятельно и независимо друг от друга производят выплаты потерпевшему в пределах страховой суммы в 500 тысяч рублей.

Потерпевший вправе рассчитывать как на получение «единого» страхового возмещения, как в первом из вышеперечисленных случаев, так и «раздельных» выплат возмещения, как во втором вышеприведенном случае.

Если среди всех владельцев транспортных средств, являющихся ответственными за вред, причиненный жизни или здоровью потерпевшего, только один владелец заключил договор ОСАГО после 1 мая 2019 года, лежащую на его страховщике обязанность произвести потерпевшему выплату возмещения следует квалифицировать как самостоятельную и независимую.

**Подлежит ли взысканию с финансовой организации неустойка за нарушение сроков исполнения обязательства перед потребителем в случае, если право требования ее выплаты возникло у потребителя более чем за три года до момента направления обращения финансовому уполномоченному?**

В соответствии с пунктом 1 статьи 207 ГК РФ с истечением срока исковой давности по главному требованию считается истекшим срок исковой давности и по дополнительным требованиям (проценты, неустойка, залог, поручительство и т.п.), в том числе возникшим после истечения срока исковой давности по главному требованию. Однако положения указанного пункта не могут применяться к случаям, когда основное обязательство должника было исполнено последним пусть и с просрочкой, но в пределах срока исковой давности, поскольку после исполнения обязательства исковая давность по нему уже не может истечь.

Согласно пункту 25 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.2015 г. № 43 «О некоторых вопросах, связанных с применением норм Гражданского кодекса Российской Федерации об исковой давности», срок исковой давности по требованию о взыскании неустойки (статья 330 ГК РФ) или процентов, подлежащих уплате по правилам статьи 395 ГК РФ, исчисляется отдельно по каждому просроченному платежу, определяемому применительно к каждому дню просрочки.

Из вышеизложенного следует, что по каждой начисленной за определенный день части неустойки течет «своя» исковая давность, что согласуется с позицией Верховного Суда Российской Федерации, изложенной в пункте 25 Обзора судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 3 (2019), утвержденного Президиумом Верховного Суда РФ 27.11.2019 г.

Таким образом, с учетом положений о трехгодичном сроке обращения к финансовому уполномоченному, установленном в части 1 статьи 15 Федерального закона от 04.06.2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее — Закон № 123-ФЗ), требование о взыскании неустойки подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным в части неустойки, начисленной за период, находящийся в пределах трех лет, предшествующих дате обращения к финансовому уполномоченному. В части требований о взыскании оставшейся части неустойки (выходящей за пределы трехгодичного срока, предшествующего дате обращения к финансовому уполномоченному) обращение не подлежит рассмотрению на основании пункта 1 части 1 статьи 19 Закона № 123-ФЗ.

При этом в целях применения положений статьи 15 Закона № 123-ФЗ «днем, когда лицо узнало о нарушении своего права» надлежит считать день, когда у лица появилось право требования соответствующей части неустойки (то есть день, за который она начислена).

**Взыскивается ли с финансовой организации неустойка за ненадлежащее исполнение обязательств перед потребителем в случае исполнения решения финансового уполномоченного в установленные им сроки?**

Согласно части 1 статьи 24 Закона № 123-ФЗ 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.

Из вышеизложенного следует, что в случае обращения потребителя с требованием о взыскании неустойки за нарушение страховщиком сроков осуществления страхового возмещения финансовый уполномоченный отказывается в удовлетворении такого требования при одновременном наличии следующих условий:

- решение финансового уполномоченного, предусматривающее взыскание с финансовой организации задолженности по основному требованию потребителя, исполнено финансовой организацией в установленный решением срок;
- требование потребителя о взыскании неустойки основано на неисполнении финансовой организацией основного обязательства в размере, определенном решением финансового уполномоченного.





## О судебной практике по делам об обжаловании решений финансового уполномоченного

За период функционирования института финансового уполномоченного по результатам рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг было вынесено более 50 000 решений финансового уполномоченного о полном или частичном удовлетворении требований потребителей, порядка 18 000 из которых было оспорено финансовыми организациями в судебном порядке. В результате рассмотрения судами таких заявлений финансовых организаций принято более 8 000 решений по существу, не менее чем по 4 000 заявлений финансовых организаций в принятии иска отказано, иск оставлен без рассмотрения или производство по делу прекращено, свыше 6 000 дел находится на рассмотрении судов.

По итогам рассмотрения судами заявлений финансовых организаций отменено 2,4 % решений финансового уполномоченного от общего количества решений, в отношении которых в суд

направлено соответствующее заявление о его оспаривании.

Кроме этого, финансовыми организациями подано свыше 2 200 апелляционных жалоб на решения судов, из которых 346 рассмотрено. Доля удовлетворенных жалоб финансовых организаций составляет 3 %.

В свою очередь службой финансового уполномоченного подано 209 апелляционных жалоб на решения судов об отмене решения финансового уполномоченного, из которых 66 рассмотрено. Доля удовлетворенных жалоб Службы составляет 53 %.

Следует отметить, что подавляющее большинство применяемых финансовым уполномоченным правовых подходов находит поддержку в практике судебного правоприменения, и некоторые примеры таких подходов приведены в настоящей публикации.

### Судебная практика по отдельным вопросам

Существо вопроса	Позиция страховой организации	Позиция финансового уполномоченного, поддержанная судом	Примеры судебных актов
1 Действие пункта 9.1 статьи 12 Закона № 40-ФЗ во времени применительно к страховым случаям, имевшим место после 01.05.2019 г. (даты вступления в силу данной нормы Закона).	В случае, если ответственными за вред, причиненный жизни или здоровью потерпевшего при наступлении одного и того же страхового случая, признаны несколько участников ДТП, и при этом ДТП имело место после 01.05.2019 г., правило, предусмотренное пунктом 9.1 статьи 12 Закона № 40-ФЗ о солидарном порядке выплаты страховщиками единого страхового возмещения, максимальный размер которого не может превышать 500 тысяч рублей, подлежит применению независимо от даты заключения договоров ОСАГО участников ДТП.	В случае, если ответственными за вред, причиненный жизни или здоровью потерпевшего при наступлении одного и того же страхового случая, признаны несколько участников ДТП, и при этом ДТП имело место после 01.05.2019 г., правило, предусмотренное пунктом 9.1 статьи 12 Закона № 40-ФЗ о солидарном порядке выплаты страховщиками единого страхового возмещения, максимальный размер которого не может превышать 500 тысяч рублей, с учетом положений статьи 422 ГК РФ подлежит применению, только когда дата заключения договора ОСАГО приходится на дату после 01.05.2019 г.	Апелляционное определение Алтайского краевого суда от 20.10.2020 г. № 33-7005/2020. Апелляционное определение Краснодарского краевого суда от 16.09.2020 г. № 33-25136/2020. Апелляционное определение Ростовского областного суда от 10.11.2020 г. № 33-13271/2020.
2 Возможность признания договора ОСАГО прекратившим свое действие, если страховым случаем, имевшим место в период страхования, был урегулирован страховщиком, застраховавшим ответственность потерпевшего, на условиях полной гибели транспортного средства.	Пункт 1.13 правил ОСАГО предусматривает, что одним из случаев прекращения договора ОСАГО является «гибель (утрата) транспортного средства, указанного в страховом полисе обязательного страхования».	Договор ОСАГО считается прекращенным только в случае фактического уничтожения транспортного средства. Следовательно, при отсутствии соответствующих доказательств гибели транспортного средства (справка из МРЭО о снятии с регистрационного учета ТС по причине его гибели, утраты) договор ОСАГО не может быть признан прекратившим свое действие.	Решение Промышленного районного суда г. Смоленска от 05.08.2020 г. по делу № 2-2021/2020. Решение Первореченского районного суда г. Владивостока Приморского края от 15.12.2020 г. по делу № 2-3725/2020. Решение Калужского районного суда Калужской области от 04.09.2020 г. по делу № 2-5291/2020.

3	Существо вопроса	Позиция страховой организации	Позиция финансового уполномоченного, поддержанная судом	Примеры судебных актов
	Возможность урегулирования страхового случая путем выдачи потерпевшему направления на ремонт поврежденного транспортного средства в форме SMS-сообщения.	В случае если соглашением между страховщиком и потерпевшим, оформленным в виде приложения к заявлению о прямом возмещении убытков, предусмотрена выдача потерпевшему направления на ремонт транспортного средства путем SMS-информирования, такой способ передачи является надлежащим.	Условие соглашения о передаче потерпевшему направления на ремонт поврежденного транспортного средства путем SMS-информирования ничтожно, поскольку Закон № 40-ФЗ не предусматривает передачу направления в форме SMS-сообщения.	Апелляционное определение Саратовского областного суда от 06.10.2020 г. № 33-5803/2020. Решение Мостовского районного суда Краснодарского края от 26.08.2020 г. по делу № 2-700/2020. Решение Октябрьского районного суда г. Белгорода от 18.11.2020 г. по делу № 2-4406/2020.
4	Возможность предъявления страховщиком «превентивного» иска о снижении начисленной ему неустойки, в случае если размер последней не соответствует последствиям нарушения обязательства по выплате страхового возмещения	В соответствии с положениями статьи 333 ГК РФ должник вправе заявить о снижении неустойки. Исходя из буквального смысла указанной статьи ГК РФ, вопрос о снижении неустойки может быть рассмотрен только судом. Институт финансового уполномоченного, не являясь частью судебной власти, не обладает правом снижать неустойку, даже если установит ее явную несоразмерность. Страховщик вправе прибегнуть к способу защиты своих гражданских прав, который предусмотрен абзацем 3 статьи 12 ГК РФ и состоит в «пресечении действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения». В данном случае названный способ защиты права может быть воплощен в виде иска о снижении размера неустойки, предъявляемого до даты рассмотрения финансовым уполномоченным требования потребителя о взыскании неустойки.	Предъявление страховщиком иска о снижении размера неустойки нарушает установленную статьей 26 Закона № 123-ФЗ процедуру оспаривания финансовой организацией решения финансового уполномоченного, поскольку страховщик не лишен возможности сделать заявление о снижении неустойки ввиду ее несоразмерности последствиям нарушения обязательства на стадии судебного пересмотра оспариваемого страховщиком решения финансового уполномоченного, взыскавшего неустойку без учета положений статьи 333 ГК РФ.	Апелляционное определение Самарского областного суда от 22.07.2020 г. № 337053/2020. Апелляционное определение Белгородского областного суда от 12.07.2020 г. № 33-3391/2020.

5	Существо вопроса	Позиция страховой организации	Позиция финансового уполномоченного, поддержанная судом	Примеры судебных актов
	Возможность рассмотрения финансовым уполномоченным обращений потребителей финансовых услуг, содержащих требования о взыскании неустойки за нарушение порядка исполнения обязательств перед потребителем.	В соответствии с пунктом 9 части 1 статьи 19 Закона № 123-ФЗ финансовый уполномоченный не рассматривает обращения «о взыскании обязательных платежей и санкций, предусмотренных законодательством Российской Федерации». Неустойка, будучи одной из форм наказания за гражданское правонарушение, также является санкцией, которая в данном случае предусмотрена абзацем вторым пункта 21 статьи 12 Закона № 40-ФЗ. Следовательно, рассмотрение обращений о взыскании неустоек и санкций, установленных положениями Закона № 40-ФЗ, не относится к компетенции финансового уполномоченного.	Рассмотрение обращений потребителей финансовых услуг, содержащих требования о взыскании неустойки за нарушение порядка исполнения обязательств перед потребителем, относится к компетенции финансового уполномоченного.	Апелляционное определение Костромского областного суда от 05.10.2020 г. № 33-1904/2020. Решение Левобережного районного суда г. Воронежа от 26.10.2020 г. по делу № 2-1967/2020.
6	Процессуальные последствия принятия финансовым уполномоченным решения, которым были удовлетворены требования потребителя финансовых услуг о взыскании неустойки, начисленной без учета ее несоразмерности последствиям нарушения обязательства.	Поскольку рассмотрение требований потребителей финансовых услуг о взыскании с финансовой организации неустойки отнесено к компетенции финансового уполномоченного, финансовая организация вправе рассчитывать на то, что такие требования потребителя будут рассматриваться с учетом положений статьи 333 ГК РФ.	В силу пункта 1 статьи 333 ГК РФ, если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, суд вправе уменьшить неустойку. Если обязательство нарушено лицом, осуществляющим предпринимательскую деятельность, суд вправе уменьшить неустойку при условии заявления должника о таком уменьшении. Таким образом, как следует из буквального толкования указанной статьи Кодекса, финансовый уполномоченный не наделен правом снижать неустойку на основании статьи 333 ГК РФ.	Апелляционное определение Владимирского областного суда по делу № 33-4348/2020.

Существо вопроса	Позиция страховой организации	Позиция финансового уполномоченного, поддержанная судом	Примеры судебных актов
		Однако, если суд, рассматривающий иск финансовой организации об оспаривании решения финансового уполномоченного, установит факт явной несоразмерности размера взысканной финансовой организацией неустойки, о необходимости снижения которого финансовая организация заявила в суде, последний принимает решение об изменении решения финансового уполномоченного и снижении взысканной неустойки до размера, соответствующего последствиям нарушения основного обязательства.	

7

Правомерность квалификации в качестве злоупотребления правом бездействия потребителя, выразившегося в длительном непредъявлении исполнительного документа ко взысканию или в длительном непредъявлении претензии об уплате неустойки.

При рассмотрении финансовым уполномоченным требования потребителя о взыскании неустойки финансовый уполномоченный обязан в качестве злоупотребления квалифицировать бездействие потребителя, выразившееся в длительном непредъявлении исполнительного документа ко взысканию или в длительном непредъявлении претензии об уплате неустойки. Установив злоупотребление правом со стороны потребителя, финансовый уполномоченный должен отказывать ему в удовлетворении требований о взыскании неустойки или иных штрафных санкций.

Единственным основанием для прекращения начисления неустойки и штрафных санкций является исполнение страховщиком обязательства в полном объеме.

Апелляционное определение областного суда от 11.11.2020 г. № 33-9229/2020.  
Апелляционное определение Верховного суда Республики Марий Эл от 16.09.2020 г. № 33-1347/2020.  
Апелляционное определение Свердловского областного суда от 25.08.2020 г. № 33-11956/2020.

8

Существо вопроса	Позиция страховой организации	Позиция финансового уполномоченного, поддержанная судом	Примеры судебных актов
Возможность взыскания финансовым уполномоченным денежных средств в пользу потребителя в большем размере, чем он требовал.	Финансовый уполномоченный не вправе выходить за пределы заявленных требований.	Принимая во внимание, что статья 17 Закона № 123-ФЗ не обязывает потребителя финансовых услуг указывать в обращении, направляемом в адрес финансового уполномоченного, размер своих требований к финансовой организации, а также учитывая, что в некоторых случаях определение размера требований находится в зависимости от расчетов эксперта (оценщика), а потому его размер не всегда очевиден потребителю в момент обращения, финансовый уполномоченный в целях защиты его интересов вправе выйти за пределы заявленных потребителем требований и вынести решение о взыскании денежных средств в большем размере по сравнению с заявленными.	Апелляционное определение Владимирского областного суда по делу № 33-4348/2020.

#### Принятые сокращения:

- 1) Закон № 40-ФЗ — Федеральный закон от 25.04.2002 г. № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»;
- 2) Закон № 2300-1 — Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 3) Закон № 123-ФЗ — Федеральный закон от 04.06.2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»;
- 4) ГК РФ — Гражданский кодекс Российской Федерации;
- 5) Правила ОСАГО — Положение Банка России от 19.09.2014 г. № 431-П «О правилах обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств»;
- 6) ПБУ — урегулирование страхового случая в рамках механизма «прямого возмещения убытков», предусматривающего обязанность потерпевшего предъявлять требование о возмещении вреда, причиненного его транспортному средству, тому страховщику, который застраховал гражданскую ответственность потерпевшего, при условии, если ответственность других владельцев транспортных средств, участвовавших в ДТП, также застрахована по договору ОСАГО, и вред причинен только этим транспортным средствам;
- 7) ДТП — дорожно-транспортное происшествие;
- 8) Договор ОСАГО — договор обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств;
- 9) Договор ДСАГО — договор добровольного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств;
- 10) Договор КАСКО — договор страхования средств наземного транспорта (за исключением средств железнодорожного транспорта);
- 11) Период охлаждения — принятый в практике страхования общепотребительный термин, обозначающий период продолжительностью 14 календарных дней, в течение которого страхователь может в одностороннем порядке отказаться от договора добровольного страхования соответствующего вида и потребовать возврата уплаченной страховщику всей суммы страховой премии или страховой премии за вычетом той ее части, которая пропорциональна сроку действия договора страхования, прошедшему с даты начала действия страхования до даты прекращения действия договора добровольного страхования (перечень видов договоров добровольного страхования последовательно перечислен во вводной части Указания Банка России от 20.11.2015 г. № 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования»).

### Светлана Никитина

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



## Вернуть нельзя оставить

### Финансовый уполномоченный Светлана Никитина – о недобросовестных практиках, встречающихся в кредитном страховании

Больше года финансовые уполномоченные рассматривают споры по немоторным видам страхования. Напомню, что досудебный порядок рассмотрения споров в отношении иных видов страхования начал действовать с 28 ноября 2019 года. За период с 28 ноября 2019 г. по 28 ноября 2020 г. поступило 20 233 обращения, связанных с немоторными видами страхования. Их доля в общем количестве обращений пока незначительна, тем не менее она уверенно растет, и по результатам первого года работы с этим сегментом на него пришлось 10,7% от общего количества обращений, полученных за отчетный период.

Несмотря на непродолжительный период нашей работы с немоторными видами страхования, среди них обозначилась тройка явных лидеров по числу обращений. Речь идет о спорах, связанных со страхованием жизни, страхованием от несчастных случаев и болезней и страхованием имущества. В отношении страхования жизни поступило 9 415 обращений, что составляет 46,5% от общего числа обращений по немоторным видам страхования. На две другие категории дел пришлось 33,6% (6 792) и 12,5% (2 532) соответственно. Отмечу, у

споров по страхованию жизни и страхованию от несчастных случаев и болезней наблюдается самая высокая ежемесячная динамика обращений. Обе эти услуги, которые в отдельные месяцы превосходят по числу обращений даже споры по такому популярному продукту как каско, нередко оформляются при получении кредита, и это обстоятельство обуславливает структуру рассматриваемых финансовыми уполномоченными дел по добровольным видам страхования. На проблемы, которые выявлены Службой в процессе рассмотрения обращений и с которыми могут столкнуться потребители кредитного страхования, включая недобросовестные практики, я решила обратить ваше внимание.

**В отношении  
страхования жизни  
поступило 9 415  
обращений, что  
составляет 46,5 %  
от общего числа  
обращений  
по немоторным  
видам страхования**

### Навязывание страховых услуг

Взыскание стоимости страховых услуг, навязанных потребителю при предоставлении потребительского кредита, составляет предмет отдельной группы обращений, рассматриваемых финансовым уполномоченным.

Специфика этих дел в том, что они не совсем о страховании в привычном понимании, то есть не связаны с осуществлением выплаты страхового возмещения.

Как правило, в качестве навязанных услуг выступают услуги по страхованию жизни и страхованию от несчастных случаев и болезней. Такие услуги оказываются страховыми компаниями по так называемым программам защиты заемщиков. Предоставляя кредит, финансовая организация, будучи одновременно агентом, который действует от имени и по поручению страховщика, предлагает потребителю принять участие в такой программе, оформив заявку на присоединение к ней. При этом выгодоприобретателем по заключаемому таким образом страховому полису в пределах остатка задолженности по кредиту на момент осуществления страховой выплаты выступает сама финансовая организация. Иными словами, посредством понуждения потребителя к заключению договора страхования такие организации пытаются минимизировать риски невозврата кредита в случае, если потребитель не сможет погасить кредит из-за проблем со своим здоровьем.

**Как правило, в качестве  
навязанных услуг  
выступают услуги  
по страхованию жизни  
и страхованию  
от несчастных случаев  
и болезней**

Таким образом, в практике потребительского кредитования вышеозначенные виды страхования рассматриваются как дополнительные

способы обеспечения исполнения обязательств (наряду с поручительством или залогом).

Вместе с тем при наличии определенных условий оказываемые страховые услуги могут быть квалифицированы как навязанные, в связи с чем при рассмотрении соответствующих обращений в первую очередь исследуем, была ли потребителю предоставлена возможность оформить кредит без договора страхования. Определить это не сложно, учитывая, что при рассмотрении спора мы располагаем необходимым пакетом документов. Достаточно изучить то, как сформулировано кредитное предложение.

**Стоимость навязанных  
страховых услуг  
квалифицируется нами  
как убытки, причиненные  
потребителю финансовой  
организацией**

Позиция, что у потребителя должен быть выбор вытекает из Закона «О защите прав потребителей», Закона «О потребительском кредите (займе)» и неоднократно подчеркивалась Банком России. У заемщика должна быть альтернатива: либо заключить договор страхования, либо согласиться на более повышенный процент по кредиту. Если соответствующий выбор предоставлен не был, и мы видим, что договор страхования навязан, то финансовый уполномоченный по обращению о возврате стоимости страховых услуг (страховой премии) принимает решение об удовлетворении требований потребителя в полном размере.

При этом следует оговориться, что стоимость навязанных страховых услуг квалифицируется нами как убытки, причиненные потребителю финансовой организацией. И поскольку субъектом нарушения является не сама страховая компания, а финансовая организация, предоставившая кредит, убытки подлежат взысканию с последней.

## Период охлаждения

Еще один пример недобросовестных практик – это ситуации, связанные с «периодом охлаждения». Как известно, с 2016 года у потребителей есть возможность отказаться от ненужного страхового полиса и вернуть премию или ее часть. Если потребитель подал заявление о расторжении договора страхования в течение этого периода и нет заявления о страховом случае, то уплаченная премия подлежит возврату в полном объеме. С 2018 года этот период составляет минимум 14 дней, ранее – 5 дней. Он в обязательном порядке должен быть прописан в договоре страхования либо в правилах страховой компании. Наша практика рассмотрения споров свидетельствует о том, что почти все финансовые организации данное требование соблюдают, тем не менее встречаются единичные случаи отсутствия «периода охлаждения» в договоре страхования, что является нарушением страхового законодательства. Следует заметить, что страховая компания вправе по своему усмотрению установить более длительный «период охлаждения», чем 14 дней.

## Возврат страховой премии по истечении «периода охлаждения»

Очень часто возникают споры, когда потребитель пытается вернуть премию по истечении «периода охлаждения». Для наглядности приведу наиболее распространенную ситуацию. Потребитель оформил кредит на несколько лет, а через год досрочно его погасил и хочет вернуть часть уплаченных за полис страхования жизни и здоровья средств. Есть два варианта разрешения этой ситуации.

Вариант первый. Если «период охлаждения» истек и при этом договор добровольного страхования не содержит «льготных» условий, согласно которым при прекращении договора по односторонней инициативе страхователя последнему возвращается часть страховой премии, пропорциональной неистекшему периоду страхования, или условий, предусматривающих иной порядок расчета части возвращаемой пре-

мии, финансовый уполномоченный отказывает в удовлетворении требований потребителя. Поэтому потребителю необходимо понимать, в какой именно момент он расторгает договор страхования: если расторжение договора происходит в условиях, соответствующих вышеописанной ситуации, то само по себе расторжение договора представляется бессмысленным, поскольку страхователь не только не вернет стоимость такой страховки, но и потеряет страховую защиту на оставшийся срок, если бы договор не был бы прекращен. Однако это не единственный фактор, на который следует обращать внимание. Внимание также следует уделить и условию о страховой сумме по договору страхования, то есть о предельном размере возмещения, которое потенциально может быть выплачено страхователю при наступлении страхового случая (случаев) в период страхования. Нередко страховые компании формулируют условия страхования таким образом, что страховая сумма приравнивается к размеру кредитной задолженности, то есть она становится «плавающей». Соответственно, каждый раз, когда потребитель делает платеж в счет погашения текущей кредитной задолженности, он тем самым одновременно уменьшает и страховую сумму. Поэтому полное погашение кредита «обнуляет» страховую сумму, что приводит к прекращению договора страхования. В этом случае служба финансового уполномоченного учитывает позицию Верховного Суда РФ, которая заключается в том, что договор страхования считается прекратившим свое действие по обстоятельствам иным, чем страховой случай, и в соответствии с Гражданским кодексом РФ страховая премия, пропорциональная неистекшему сроку действия договора, подлежит возврату потребителю.

Вариант второй. В договоре страхования может быть предусмотрен возврат премии в случае его досрочного расторжения после истечения обязательного «периода охлаждения». Справедливости ради подчеркну, что закон не обязывает страховую компанию предусматривать возможность возврата части премии в случае расторжения договора по инициативе страхователя после «периода охлаждения».



Тем не менее такие договоры есть, и по ним мы вынуждены констатировать другую проблему – отсутствие четких критериев определения размера возвращаемой премии. Так, например, одна из страховых компаний указывает в своих договорах страхования, что размер ее расходов на ведение дела – а это значение влияет на объем возвращаемой премии – может составлять до 98%. Такую формулировку нельзя признать достаточно определенной, поскольку она устанавливает лишь верхнюю (максимальную) границу расходов, которые впоследствии будут удержаны страховщиком из возвращаемой потребителю страховой премии (или выкупной суммы). Поэтому страховым компаниям следует прописывать условие о возврате премии при расторжении договора по инициативе страхователя четко и ясно. В целом, следует отметить, что в добровольных видах страхования размер части страховой премии, направляемой на ведение дел страховщика, не регулируется. При долгосрочном страховании жизни или здоровья такой размер, как правило, составляет более 90%, поскольку «растягивается» на несколько лет обслуживания договора. Таким образом, если в договоре прописана формула, согласно которой при возврате части страховой премии вычитываются расходы страховщика в размере 97% уплаченной премии, то у нас нет основания не согласиться с финансовой организацией. Так, например, если договор страхования жизни был заключен на три года, страховая премия составила 150 000 рублей, а потребитель досрочно погасил кредит через полгода и потребовал вернуть часть страховой премии, то в данном случае размер возвращаемой страховой премии не превысит 4500 рублей, хотя договор действовал всего полгода.

Если говорить про случай, когда договором страхования предусмотрен возврат части страховой премии и финансовая организация ее вернула, а потребитель все равно направил обращение финансовому уполномоченному, то тогда мы проверяем правильность расчета возврата части страховой премии условиям договора. Чаще всего финансовая организация верно рассчитывает размер возвращаемой

страховой премии, поэтому в таком случае мы отказываем потребителю в удовлетворении требований.

### Коллективное страхование

В последние годы в сфере кредитного страхования широкое распространение получила практика коллективного страхования, когда страхователем выступает банк, а заемщик – застрахованное лицо. С последнего банк взимает плату за присоединение к коллективному договору страхования. При такой форме страхования вернуть премию при досрочном погашении кредита непросто. Именно поэтому законодатели обратили свое внимание на эту проблему, и с 1 сентября 2020 года вступил в силу закон о возврате страховой премии при досрочном погашении кредита, который позволит потребителям возвращать премию и по коллективным договорам страхования. Учитывая, что нововведения будут распространяться на договоры, заключенные после вступления закона в силу, достаточно долгое время рассмотрение дел по возврату премии при коллективном страховании будет осуществляться по действующим правилам и на основе позиции Верховного Суда РФ. Он указал, что поскольку договор заключается в пользу потребителя и тем более за деньги потребителя, то на него распространяются все те права, которые установлены нормативными актами, в частности, указанием Банка России о «периоде охлаждения». Другими словами, право застрахованного лица – участника программы коллективного страхования на исключение его из числа застрахованных лиц ничем не отличается от аналогичного права на досрочное расторжение договора индивидуального страхования. Единственное отличие – размер возвращаемой премии. Плата за присоединение к коллективному договору страхования, внутри которой содержится страховая премия, может быть значительно больше премии (в 3-4 раза). Условно, плата за подключение составляет 100 000 рублей, а на страховую премию приходится лишь 20 000 рублей. Вопрос возврата оставшихся 80% – это уже отдельный спор по-

ребителя с кредитной организацией. Полагаю, что подобного рода споры нас ждут в 2021 году, когда досудебный порядок решения споров финансовым уполномоченным станет обязательен для банков.

### Полное погашение кредита «обнуляет» страховую сумму, что приводит к прекращению договора страхования

Борьба с недобросовестными практиками в страховании – это непрерывный процесс. Теперь они являются предметом внимания не только регулятора в лице Банка России, но и финансового уполномоченного. Активное участие в искоренении недобросовестных практик должны принимать саморегулируемые организации и непосредственно финансовые организации. О степени заинтересованности той или иной страховой компании в этом вопросе можно будет судить в 2021 году по нашему годовому отчету, в основу которого войдут обобщенные данные по рассмотрению обращений по некоторым видам страхования за первый фактический год работы с этим сегментом.



## Пируз Саргсян

Примиритель  
финансовой системы  
Республики Армения



# Примиритель финансовой системы Республики Армения

Примиритель финансовой системы Республики Армения стал первым, с кем Служба финансового уполномоченного заключила двустороннее соглашение о сотрудничестве. Некоторые подходы сторон в вопросах деятельности досудебного урегулирования споров совпадают, но при этом в практике армянского института достаточно и уникальных особенностей. О них и о том, как меняется поведение финансовых организаций Армении после установления досудебного урегулирования споров, примиритель финансовой системы Республики Армения Пируз Саргсян рассказала в интервью «Вестнику».

**Армения стала первой страной в СНГ, где на финансовом рынке был введен институт внесудебного разрешения споров потребителей с финансовыми организациями. Расскажите, насколько граждане Армении доверяют этому институту сегодня, и в связи с чем был создан институт?**

— Должна отметить, что в первые годы деятельности уровень доверия к офису примирителя финансовой системы (офис — это фонд, учредителем которого является Центральный банк Республики Армения) и к финансовому рынку в целом был довольно низким. Число обращений потребителей было очень незначительным, нас ассоциировали с государственными органами. Из-за этого потребители нам не доверяли, им казалось, что и у нас в офисе действует тяжелая бюрократическая система и можно достичь желаемого результата только с помощью влиятельных связей. Все это мы прекрасно понимали: было необходимо действовать.

В связи с этим нашей командой была разработана программа повышения финансовой грамотности потребителей, которая осуществляется как в Ереване, так и в отдаленных районах страны. Цель данной программы — донести до потребителей информацию о том, кто мы, чем мы занимаемся, о разных финансовых продуктах и о том, как ими пользоваться, чтобы в дальнейшем не иметь проблем с финансовыми организациями. Программа осуществляется по сей день для разных целевых групп: от школьников до пенсионеров.

Было очень важно показать потребителям эффективность офиса. С помощью программы финансовой грамотности мы обеспечивали рост жалоб потребителей, а нашей работой мы доказывали им, что обращение к нам было правильным решением. Так и работали, ничего не изменилось и сегодня, мы продолжаем нашу деятельность, оставаясь верными всем тем принципам, которые действуют в подобных организациях по всему миру.

Следующим инструментом, который поспособствовал повышению и укреплению доверия к офису примирителя, стало внедрение института примирения, с помощью которого дела разрешались без обязательного решения по делу посредством заключения мирового соглашения. Можно очень долго говорить обо всей работе, которая была проделана для повышения доверия потребителей, так как у нас за спиной 12 лет труда.

**В первые годы потребители нам не доверяли, им казалось, что и у нас в офисе действует тяжелая бюрократическая система и можно достичь желаемого результата только с помощью влиятельных связей**

Сегодня мы с уверенностью можем сказать, что о нас знают и нам доверяют. Об этом свидетельствует постоянно растущее число жалоб, отношение потребителей и их отзывы о нашей работе (офисом регулярно проводятся опросы среди населения для оценки качества работы). Институт примирителя пользуется уважением в юридическом сообществе, решения, принимаемые примирителем, берутся за основу при принятии решений в судебной системе. Между нами и финансовыми организациями за прошедшие годы сформировалась атмосфера сотрудничества.

Почему создание финансового омбудсмена хорошая идея? Несмотря на определенное сопротивление, альтернативные методы урегулирования споров в последние годы получили широкое признание как среди общественности, так и среди юристов США, Европы, Великобритании, Австралии и начинают проникать в правоприменительную практику других стран. Международная практика по защите прав потребителей финансовых услуг доказывает, что такие институты, как финансовый омбудсмен

или примиритель, играют большую роль не только для потребителей, но и для участников финансового рынка. Этот институт обеспечивает защиту прав и интересов потребителей в финансовой сфере, дает возможность для быстрого, эффективного и бесплатного разрешения требований потребителей и в конце концов укрепляет общественное доверие и расширяет финансовое посредничество.

Рост популярности альтернативного урегулирования споров вызван рядом факторов: высокой обремененностью традиционных судов, низким уровнем затрат времени и финансов по сравнению с процедурой судебного разбирательства, конфиденциальным характером процедур, а также желанием участников конфликтов иметь больший контроль над выбором лиц, которые будут урегулировать их спор. Внесудебное разрешение споров (ADR) объединяет большое количество различных подходов к разрешению споров вне судебной системы государства (количество механизмов ADR сегодня более чем 750); также сегодня основная мировая тенденция — усиление роли институтов ADR в разрешении споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми институтами.

**Сегодня Институт примирителя пользуется уважением в юридическом сообществе, решения, принимаемые примирителем, берутся за основу при принятии решений в судебной системе**

Учитывая вышесказанное, при разработке концепции развития института защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2006-2008 годах мы рассматривали возможность внедрения подобного механизма в Армении. Были изучены международный опыт, законодательство Европейского союза, принципы, внедренные в данной сфере. В то же время было очевидно,

что столь узкие профессиональные споры не находят качественного решения в судебной системе (ни в коей мере не хочу преуменьшать профессиональные знания судов). Потребители финансовых услуг в то время со своими жалобами обращались к регулятору, но мы понимали, что надзорные механизмы неприменимы при разрешении индивидуальных споров, надзорный орган не может вмешиваться в разрешение частных споров. На протяжении многих лет в Армении существовал арбитраж ad hoc, который решал вопросы в пользу определенных финансовых организаций. Все это стало причиной для того, чтобы мы задумались о введении института омбудсмена.

## Наша цель — обеспечение быстрого, эффективного и безвозмездного рассмотрения жалоб

**Обращение к примирителю при разрешении споров потребителей с финансовыми организациями в Армении является обязательным, как в России, или добровольным?**

— Обращение к примирителю в Армении не является обязательным. Потребитель вправе сам решать, каким образом защищать свои права: обращаться ли ему в суд, в торговый арбитраж или к примирителю. Этот принцип является одним из наиболее важных, введенных в механизмы альтернативного разрешения споров. Считается, что при нарушении прав потребителя он должен решить, кто будет разрешать данный спор.

Наша задача — завоевать и укрепить доверие к нам, а также «слегка подсказать» потребителям, почему им следует обращаться к финансовому примирителю. Наша цель — обеспечение быстрого, эффективного и безвозмездного рассмотрения жалоб.

Надо подчеркнуть, что финансовый омбудсмен — это доступное разрешение споров, это неформальный и быстрый процесс (потребитель сам будет решать, соглашаться с решением или

нет), это источник независимой информации (потребитель узнает мнение профессионалов и решит, идти ли ему в суд), это меньшие финансовые затраты или их полное отсутствие. И, конечно, такая концепция соответствует Конституции Республики Армения.

**Каким образом финансируется ваша деятельность — за счет взносов финансовых организаций, государства?**

— Финансирование офиса осуществляется финансовыми организациями посредством взносов за участие, которые перечисляются на специально открытый с этой целью счет в Центральном банке Республики Армения. Размер взносов для разных видов организаций рассчитывается по-разному в соответствии с принципом, установленным законом. Так, например, банки перечисляют сумму, равную 0,01 % активов по состоянию на конец предыдущего года, а страховые компании — сумму, равную 0,15% страховых премий, поступивших в течение предыдущего года. Некоторые организации, такие как ломбарды, страховые брокеры и т. д., перечисляют фиксированную сумму. Закон «О примирителе финансовой системы Республики Армения» устанавливает порядок и размер выплат для всех финансовых организаций. Государство не принимает участие в финансировании нашей деятельности.

**Мы наблюдаем рост обращений потребителей к примирителю. Если в 2017 году таких обращений было 4 306, то в 2019 году — 10 224. При этом в прошлом году по сравнению с 2018 годом количество таких обращений увеличилось почти в два раза. С чем это связано?**

— Резкий рост обращений к примирителю начиная с 2018 года обусловлен несколькими факторами. Один из них, самый общий — это, конечно же, повышение правосознания и финансовой грамотности граждан, а также финансового посредничества в целом. К другим факторам можно отнести большое количество ДТП, обращение к примирителю посредников-юристов,

которые привлекают большое количество потребителей.

В этом году мы полагали, что из-за текущей ситуации, связанной с пандемией, число обращений к примирителю сократится, однако, наоборот, число жалоб возросло. Мы смогли организовать нашу работу так, чтобы все потребители вне зависимости от их местонахождения смогли обращаться к нам по всем доступным каналам связи.

**Обращает также на себя внимание тот факт, что доля обращений потребителей, рассмотрение которых находится вне компетенции примирителя, в общем количестве обращений остается стабильной и не превышает 15 %. Это как-то связано с проводимой офисом примирителя разъяснительной работой о порядке подачи таких обращений, или есть какие-то другие факторы, позволяющие держать этот показатель на достаточно низком уровне?**

— В первые годы нашей деятельности процент жалоб, находящихся вне нашей компетенции, был намного выше, к нам обращались клиенты с разными жалобами и часто не по адресу. Случалось, что клиенты слышали словосочетание «финансовый примиритель» и считали, что офис может помочь с любыми финансовыми проблемами. В первые годы деятельности к нам обращались с жалобами на соседа, который не возвращал долг, на магазины и аптеки, которые не принимали купленный товар обратно, и на многое другое. Однако со временем программа повышения финансовой грамотности потребителей, реклама по телевидению, радио, присутствие в социальных сетях дали свой результат. Сегодня о нас знают и нам доверяют.

**На какого рода финансовые услуги чаще всего жалуются потребители в Армении и с чем это связано?**

— Чаще всего у потребителей возникают жалобы, связанные с банками и страховыми организациями. В случае банков это жалобы, связанные с нарушениями условий кредитного договора,

прав кредиторов, предусмотренных законом, и нормативных актов Центрального банка, в случае страховых организаций — проблемы, связанные с ОСАГО, например, несогласие с размером компенсации либо отказ в выплате.

## В этом году мы полагали, что из-за текущей ситуации, связанной с пандемией, число обращений к примирителю сократится, однако, наоборот, число жалоб возросло

**Наблюдаете ли Вы положительные изменения в отношении финансовых организаций к потребителю, связанные с деятельностью института примирителя? В чем они заключаются?**

— Да, конечно, мы наблюдаем такие изменения. Если в первые годы нашей деятельности сотрудники финансовых организаций не имели сведений о том, чем занимается офис примирителя и часто были настроены враждебно, то сегодня они сами направляют клиентов в офис примирителя финансовой системы для разрешения споров. Мудрые финансовые организации осознают важность внедрения финансового омбудсмена. Они знают ситуацию и понимают, что надо пользоваться дивидендами, которые приносит им финансовый омбудсмен. Это низкий уровень затрат времени и финансов по сравнению с процедурой судебного разбирательства. Кроме того, спором занимаются узкие специалисты, обладающие соответствующими знаниями, имеющие возможность дать независимую и беспристрастную оценку. В ситуации, когда права финансовая организация, а не клиент, организация не понесет убытки, в то время как недобросовестные организации омбудсмен может «наказать».

## Примиритель финансовой системы Республики Армения: ключевые аспекты деятельности

Офис примирителя финансовой системы Республики Армения работает с 24 января 2009 года на основании закона «О примирителе финансовой системы». Примиритель финансовой системы назначается Советом попечителей офиса сроком на четыре года и может вновь быть назначен на ту же должность. Совет попечителей состоит из семи членов, в числе которых один представитель Правительства Республики Армения, один представитель совета Центрального банка Республики Армения, четыре представителя союзов организаций и один представитель организации по защите прав потребителей.

### Деятельность примирителя финансируют за счет взносов финансовых организаций

Деятельность примирителя финансируют за счет взносов финансовых организаций, которые перечисляют их на специально открытый в Центральном банке Республики Армения счет. Так, например, размер годового взноса для банков составляет 0,01% активов по состоянию на конец предыдущего года, для страховых компаний — 0,15% страховых премий, поступивших в течение предыдущего года, для ломбардов — 45 000 драмов. Взносы считаются для организаций расходом и возврату не подлежат.

### Характер споров

Примиритель финансовой системы рассматривает имущественные требования клиентов финансовых организаций на сумму не более 10 000 000 драмов (около 1,5 млн рублей), а также некоторые неимущественные споры против кредитного бюро, связанные с проблема-

ми кредитной истории потребителей. При этом примиритель не рассматривает другие неимущественные споры, а также требования о компенсации морального ущерба, причиненного потребителю финансовой организацией.

Под потребителем понимается физическое лицо, частный предприниматель либо юридическое лицо, которое на момент обращения к примирителю является микропредпринимателем. К примирителю также имеют право обратиться лица, предоставившие средство обеспечения обязательств финансовой организации, например, гаранты и залогодатели.

Обращение к примирителю не является обязательным. Потребитель вправе решать, обращаться ли ему в суд, к примирителю или в торговый арбитраж. Финансовая организация обязана сотрудничать с примирителем в рамках рассматриваемого требования и предоставлять ему материалы и документы, связанные с требованием, даже если они содержат банковскую, страховую или торговую тайну.

За период с 1 января 2019 г. по 31 августа 2020 г. в офис примирителя поступила 19 401 жалоба потребителей, к рассмотрению было принято 10 358 жалоб. По результатам рассмотрения жалоб примиритель в 485 случаях принял решение о полном удовлетворении требований потребителей, в 1 069 случаях — о частичном удовлетворении требований. В 2 964 случаях обращения не были удовлетворены примирителем. Интересно, что чаще всего он выносит решения о прекращении рассмотрения требований потребителей по причине примирения сторон — количество таких решений составило 3 425.

### Процедура рассмотрения дела

До обращения к примирителю потребитель обязан направить финансовой организации письменную жалобу, в которой необходимо

указать суть требования и размер имущественного ущерба. Организация обязана в течение 10 рабочих дней представить клиенту ответ. Только после этого, а также в случае неполучения ответа, потребитель вправе обратиться к примирителю. Примиритель, в свою очередь, рассматривает требование, если оно было предъявлено в течение шести месяцев со дня получения клиентом ответа организации или неполучения ответа в предусмотренный законом срок.

После предъявления письменного требования Примирителю Примиритель в течение одного рабочего дня направляет один экземпляр требования в ту организацию, против которой оно было выдвинуто, и запрашивает документы, необходимые для рассмотрения данного требования. Организация обязана в течение 14 рабочих дней после получения требования представить Примирителю письменные разъяснения, комментарии и возражения относительно требования, а также требуемые Примирителем финансовой системы документы. На основании аргументированного заявления организации Примиритель может продлить четырнадцатидневный срок еще на 7 рабочих дней. Рассмотрение требования Примирителем начинается со следующего дня после получения ответного письма организации и длится 24 рабочих дня. Вначале дело передается группе по раннему разрешению требований. Специалисты данной группы путем переговоров пытаются достичь соглашения между сторонами. В случае если стороны приходят к соглашению, дело заканчивается примирением. Стороны заключают мировое соглашение, и Примиритель выносит решение о прекращении рассмотрения требования.

В случае если примирение сторон невозможно, дело передается специалистам из группы по рассмотрению требований. Данная группа продолжает рассмотрение требования и подготавливает проект обязательного решения по делу. При особо сложных делах Примиритель может продлить рассмотрение дела еще на 14 дней. По результатам рассмотрения требования Примиритель финансовой системы прини-

мает решение об удовлетворении, частичном удовлетворении или отклонении требования. Для рассмотрения спора примиритель может привлечь независимого специалиста и назначить экспертизу.

### Сила решений примирителя

Решение примирителя становится обязательным для сторон в случае, если потребитель в течение 30 рабочих дней с момента рассылки решения в письменной форме безоговорочно соглашается с его решением. Решение примирителя вступает в силу в течение одного рабочего дня после получения примирителем письменного согласия клиента либо по прошествии 30 рабочих дней при отсутствии ответа.

Любая из сторон спора вправе обжаловать вступившее в законную силу решение примирителя в суде.

Если клиент соглашается с решением примирителя, а организация не выполняет решение в установленный срок, то потребитель получает право обратиться в компетентный суд, который обязан в трехдневный срок рассмотреть заявление и принять решение о признании решения примирителя действительным и выдать исполнительный лист, либо признать решение примирителя недействительным и отказать в выдаче исполнительного листа.

### В случае если примирение сторон невозможно, дело передается специалистам из группы по рассмотрению требований

Не допускается  
копирование  
и распространение  
материалов  
без указания  
источника.

Вестник Службы финансового уполномоченного  
№02 (02) 2020  
Декабрь 2020 года

Учредитель  
АНО «СОДФУ»

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

© «Вестник Службы финансового уполномоченного» 2020

