

О деятельности Службы  
финансового  
уполномоченного по  
защите прав потребителей  
финансовых услуг  
в Российской Федерации  
и ее результатах

Спикер:

Финансовый уполномоченный  
Виктор Владимирович Климов

2023



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



Служба финансового  
уполномоченного

# Об институте финансового уполномоченного в России

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



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

## ДОСУДЕБНОЕ УРЕГУЛИРОВАНИЕ

Урегулирование спора без обращения в суд снижает издержки потребителя и повышает доверие к финансовой системе

## ДОСТУПНОСТЬ

Предусмотрено бесплатное обращение для потребителя, составление и подача обращения не требует специальных познаний

## ОБЯЗАТЕЛЬНОСТЬ

В случае неисполнения финансовой организацией решения потребителю выдает удостоверение, являющееся исполнительным документом

## ОБЪЕКТИВНОСТЬ

Финансовый уполномоченный независим от органов государственной власти, иных организаций и должностных лиц



## СКОРОСТЬ

Обращение потребителя рассматривается в течение 15 рабочих дней, рассмотрение может быть приостановлено не более чем на 10 рабочих дней

## ЕДИНООБРАЗИЕ

Обеспечивается возможность быстро формировать единообразную правоприменительную практику

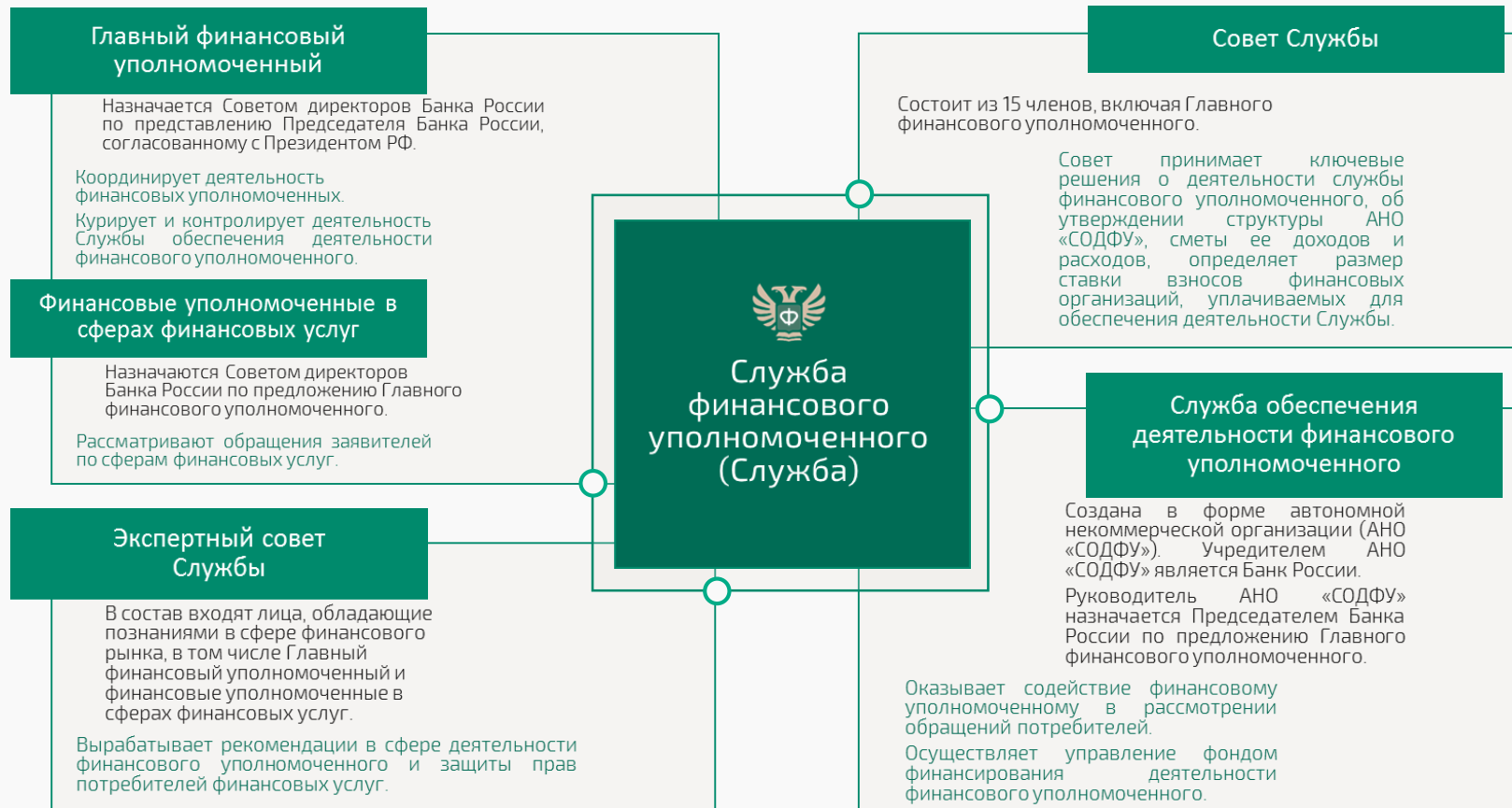
## ОТКРЫТОСТЬ

Информация о принятых решениях и обобщенная практика рассмотрения споров подлежит обязательному раскрытию

## ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Финансовые организации, принимая участие в финансировании деятельности финансового уполномоченного, заинтересованы в снижении количества неудовлетворенных потребителей

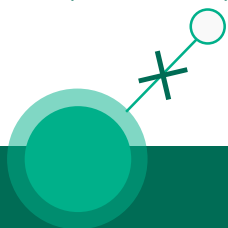
# Структура Службы финансового уполномоченного



# Досудебный порядок урегулирования спора

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

## ОБРАЩЕНИЕ В СУД



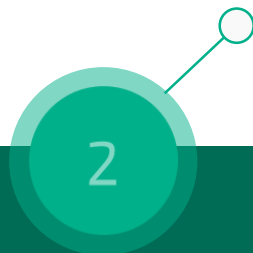
## ОБРАЩЕНИЕ В ФИНАНСОВУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

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



Финансовая организация обязана направить ответ потребителю в течение 15 рабочих или 30 календарных дней (в зависимости от способа направления потребителем заявления-претензии)

## ПОЛУЧЕНИЕ ОТВЕТА



## ОБРАЩЕНИЕ К ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ

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



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

## ОБРАЩЕНИЕ В СУД



По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение.

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

# Споры, рассматриваемые финансовым уполномоченным

Финансовый уполномоченный рассматривает споры, отвечающие следующим критериям:

## 1

### СПОР О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

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

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

## 2

### ИМУЩЕСТВЕННЫЙ ХАРАКТЕР ТРЕБОВАНИЙ

Требование потребителя должно носить имущественный характер.

При этом не подлежат рассмотрению требования:

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

## 3

### ОГРАНИЧЕННЫЙ РАЗМЕР ТРЕБОВАНИЙ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя, если размер требования не превышает 500 000 ₽.

Исключение составляют требования потребителя, вытекающее из нарушения порядка осуществления страхового возмещения страховщиком, осуществляющим деятельность по ОСАГО, — такие требования рассматриваются финансовым уполномоченным независимо от их размера.

## 4

### ТРЕБОВАНИЕ К ОПРЕДЕЛЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

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



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



## ПОТРЕБИТЕЛЬ

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

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



## ТРЕТЬЕ ЛИЦО

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

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

# Финансовые организации, в отношении которых рассматриваются обращения потребителей

## ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ОБЯЗАННЫЕ ОРГАНИЗОВАТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИНАНСОВЫМ УПОЛНОМОЧЕННЫМ



В 2023 году ни одна организация не осуществляла взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе

на 24.11.2023



# Решение финансового уполномоченного

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



## ПОТРЕБИТЕЛЬ

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

▶ статья 25 Закона о финансовом уполномоченном

## ФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

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

▶ статья 26 Закона о финансовом уполномоченном



Служба финансового  
уполномоченного

О результатах работы Службы  
финансового уполномоченного

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

# 725 845

обращений потребителей поступило в Службу финансового уполномоченного за 5 лет

2019

2020

2021

2022

10 месяцев 2023

## 91 359

обращений потребителей  
поступило в Службу  
финансового  
уполномоченного

## 187 386

обращений потребителей  
поступило в Службу  
финансового  
уполномоченного

## 179 911

обращений потребителей  
поступило в Службу  
финансового  
уполномоченного

## 153 168

обращений потребителей  
поступило в Службу  
финансового  
уполномоченного

## 114 021

обращений потребителей  
поступило в Службу  
финансового  
уполномоченного

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

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

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

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

В электронной форме **55%**  
В бумажной форме **45%**



### 91 359

страхование



### 185 501

страхование



### 834

микрофинансирование



### 161 629

страхование



### 1 724

микрофинансирование



### 14 164

кредитные организации



### 73

НПФ



### 818

КПК



### 14

ломбарды

Средний размер  
требований:

**200 730 рублей**

(на 3,4 % меньше, чем в 2020 году)



### 135 129

страхование



### 2 222

микрофинансирование



### 13 762

кредитные организации



### 111

НПФ



### 626

КПК



### 20

ломбарды

Средний размер  
требований:

**215 800 рублей**

(на 7,5 % больше, чем в 2021 году)



### 100 067

страхование



### 1 551

микрофинансирование



### 11 015

кредитные организации



### 161

НПФ



### 169

КПК



### 11

ломбарды

Средний размер  
требований:

**243 100 рублей**

(на 11,2 % больше, чем в 2022 году)

ⓘ Данные являются предварительными могут быть уточнены в итоговой отчетности

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

**448 544** решения принято финансовыми уполномоченными за 5 лет

**16** рабочих дней  
средний срок рассмотрения обращения

2019

**37 428**

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



2020

**114 907**

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



2021

**110 713**

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



2022

**104 915**

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



10 месяцев 2023

**80 581**

решений принято финансовыми уполномоченными



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

## РАЗРАБОТКА ЗАКОНОПРОЕКТОВ СЛУЖБОЙ

### Закон, направленный на расширение компетенции финансового уполномоченного и совершенствование порядка рассмотрения обращений потребителей

- Расширена компетенция финансового уполномоченного: рассмотрение нового вида споров (о незаконном переводе пенсионных накоплений граждан из одного негосударственного пенсионного фонда в другой), снят лимит для споров потребителей с негосударственными пенсионными фондами
- Усовершенствована процедура рассмотрения финансовым уполномоченным обращений потребителей, в том числе:
  - сокращены сроки для ответа на запрос финансового уполномоченного для взаимодействующих с финансовым уполномоченным, но не являющихся стороной спора финансовых организаций (с 15 к.д. до 5 р.д.), для госорганов и иных организаций (с 15 к.д. до 7 р.д.)
  - предусматривается возможность замены «ненадлежащей» финансовой организации на «обязанную» (если потребитель подал обращение в отношении не той финансовой организации)
  - закрепляется возможность приостановления исполнения решения финансового уполномоченного не только в полном объеме, но и в части (в остальной части решение подлежит исполнению)
  - предусмотрено исключение из срока рассмотрения обращения периода предоставления потребителем имущества или материалов для проведения экспертизы, назначенной финансовым уполномоченным (до 10 р.д.)

принят 13.06.23

вступает в силу  
через 180 дней

Активное участие Службы в подготовке законопроектов, направленных на защиту прав потребителей финансовых услуг (изменения в Закон об ОСАГО, Закон о потребительском кредите (займе) и др.)

- ▶ В рамках заключенного в 2022 году Соглашения об информационном взаимодействии
  - ▶ направление сведений о неприемлемых практиках для принятия Банком России мер надзорного реагирования
  - ▶ направление сведений о нарушениях финансовыми организациями требований Закона о финансовом уполномоченном
    - ▶ о непредоставлении информации по запросу финансового уполномоченного
    - ▶ о непредоставлении ответов на заявления (претензии) потребителей, а также о нарушении сроков направления ответов на такие заявления (претензии)
    - ▶ о нарушении срока предоставления информации по запросу финансового уполномоченного

- ▶ Направление позиций Службы по отдельным вопросам
  - ▶ например, о толковании отдельных положений нормативных актов, принятых Банком России, в целях формирования единообразной практики их применения

- ▶ Взаимодействие на площадках Банка России
  - ▶ в рамках постоянно действующих площадок, например, Экспертного совета по защите прав потребителей финансовых услуг при ЦБ РФ



**В 2022 ГОДУ (за 2-4 квартал) СЛУЖБОЙ ВЫЯВЛЕНО БОЛЕЕ 20 ВИДОВ НЕДОБРОСОВЕСТНЫХ ПРАКТИК, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**



**В 2023 ГОДУ (за 1-3 квартал) СЛУЖБОЙ ВЫЯВЛЕНО БОЛЕЕ 40 ВИДОВ НЕДОБРОСОВЕСТНЫХ ПРАКТИК, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

Меры, предпринимаемые Службой при выявлении недобросовестных практик финансовых организаций

## ● **НАПРАВЛЕНИЕ СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ИНФОРМАЦИИ В БАНК РОССИИ**

В рамках соглашения о взаимодействии Служба направляет в Банк России сведения об используемых финансовыми организациями недобросовестных практиках для возможного принятия мер реагирования

## ● **СОГЛАСОВАНИЕ ПОДХОДОВ К РАЗРЕШЕНИЮ ОТДЕЛЬНЫХ ВОПРОСОВ С БАНКОМ РОССИИ**

Службой в Банк России направляются запросы и предложения по вопросам подходов к защите прав потребителей от отдельных злоупотреблений финансовых организаций

## ● **ПУБЛИКАЦИИ В СМИ И НА САЙТЕ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО**

Сведения о нарушениях финансовых организаций, а также об используемых ими недобросовестных практиках публикуются в частности в Вестнике Службы и на официальном сайте финансового уполномоченного

## ● **ОБСУЖДЕНИЕ ПОДХОДОВ СЛУЖБЫ НА СОВМЕСТНЫХ ПЛОЩАДКАХ**

Позиции финансового уполномоченного систематически доводятся до финансовых организаций в рамках различных совместных мероприятий



# Взаимодействие Службы финансового уполномоченного с Верховным Судом РФ

Служба финансового уполномоченного активно взаимодействует с Верховным Судом РФ в целях снижения нагрузки на судебную систему и совершенствования механизма защиты прав потребителей в следующих форматах:

НАПРАВЛЕНИЕ ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО  
ПОДГОТОВКЕ РАЗЪЯСНЕНИЙ ДЛЯ  
СУДОВ НИЖЕСТОЯЩИХ  
ИНСТАНЦИЙ



УЧАСТИЕ В РАБОЧИХ ГРУППАХ  
ПО ПОДГОТОВКЕ ПРОЕКТОВ  
ПОСТАНОВЛЕНИЙ ПЛЕНУМА  
(например, по вопросам обязательного страхования  
автогражданской ответственности)

УЧАСТИЕ В СУДЕБНЫХ ДЕЛАХ,  
СВЯЗАННЫХ С НЕСОГЛАСИЕМ С  
РЕШЕНИЕМ ФИНАНСОВОГО  
УПОЛНОМОЧЕННОГО



## **Заключенные соглашения о взаимодействии:**

- с Федеральной службой по финансовому мониторингу Российской Федерации
- с Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации
- с Уполномоченным при Президенте Российской Федерации по правам ребенка
- с Федеральной службой судебных приставов
- с Федеральной антимонопольной службой
- с Фондом пенсионного и социального страхования Российской Федерации



## **Подготовка к заключению соглашений о взаимодействии**

- с Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека



Планируется организовать обмен сведениями о неприемлемых практиках финансовых организаций, правовыми позициями сторон по вопросам защиты прав потребителей, информационными материалами по финансовой грамотности

# Взаимодействие с финансовыми и иными организациями

## Рабочие группы с финансовыми организациями

### Состав участников

- представители профессиональных объединений финансовых организаций
- представители отдельных крупных финансовых организаций соответствующего вида

### Цель создания площадки

- обсуждения подходов к рассмотрению финансовым уполномоченным обращений потребителей финансовых услуг

### Виды рабочих групп

- по общим вопросам методологического характера
- по вопросам методологии рассмотрения конкретных видов споров (например, о взыскании дополнительного инвестиционного дохода)

## Совет Службы и Экспертный совет Службы

- представители финансовых организаций (их профессиональных объединений) включены в состав указанных органов

## Взаимодействие с экспертными организациями

- в рамках рабочих групп с участием представителей Службы
- в рамках заседаний межведомственной аттестационной комиссии экспертов–техников

## Мероприятия на внешних площадках с участием финансовых организаций

### Петербургский международный юридический форум

- 2022 г.- Службой организована 1 сессия
- 2023 г. – Службой организованы 2 сессии (международная и «внутренняя»)

### Участие в ежегодных встречах, посвященных поведенческому надзору и организуемых Банком России:

- в отношении страховых организаций
- в отношении кредитных организаций
- в отношении микрофинансовых организаций

### Посещение конференций, организуемых финансовыми организациями:

- 18 международная конференция по страхованию
- ежегодная встреча руководителей кредитных организаций с руководством Банка России «Регулирование Банком России деятельности коммерческих банков»

## Иное взаимодействие

- соглашения о сотрудничестве вузами (заключены 3 соглашения)
- участие в мероприятиях, проводимых Ассоциацией развития финансовой грамотности

## Принятие финансовым уполномоченным решения об удовлетворении требований потребителя финансовых услуг



# Взаимодействие Службы с финансовыми организациями: прекращение рассмотрения в связи с непредоставлением сведений

## Применение дифференциации ставки взносов на коэффициент 15,0

непредоставление потребителем документов, разъяснений и (или) сведений **при одновременном непредоставлении финансовой организацией** ответа на запрос финансового уполномоченного, если это влечет невозможность рассмотрения обращения потребителя по существу

2021

137

случаев  
применения  
коэффициента

2022

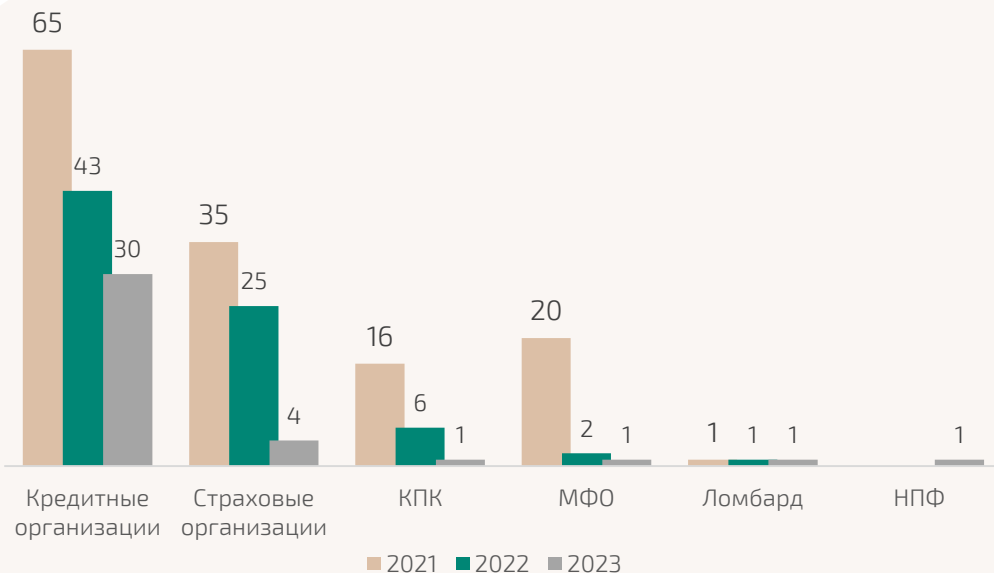
77

случаев  
применения  
коэффициента

2023

37

случаев  
применения  
коэффициента



# Взаимодействие с потребителями финансовых услуг (10 месяцев 2023 года)

## Контактный центр

- принято **77 176** звонков (рост на **4%**)
- принято **13 217** запросов в чат-боте, из них **70%** обслужено чат – ботом (рост на **30 %**)
- **96,9%** потребителей оценили обслуживание на 4 и 5 баллов

## Личный прием граждан

- за 10 месяцев проведен **61** прием (рост на **39%**)
- **95%** из состоявшихся приемов получили оценку «отлично» и «хорошо»

## Повышение финансовой грамотности

- за 10 месяцев 2023 года количество просмотров раздела «База знаний» составило **310 050**
- участие в онлайн-зачете по финграмотности Банка России (прошло **1,7 млн.** человек)
- проведено **67** обучающих мероприятий для сотрудников МФЦ, юридических клиник вузов, муниципальных образований
- сервисом самостоятельной квалификации спора на сайте Службы воспользовались **38 870** раз

## Повышение информирования населения о Службе

### размещена бесплатная социальная реклама

- на **4 620** объектах (356 отделений МФЦ, наружная городская реклама, реклама на городском транспорте, объекты РЖД – скоростные поезда и поезда дальнего следования, вокзалы и остановочные пункты – всего 400 объектов, отделения Всероссийской политической партии «Единая Россия», объекты социальной защиты, региональные министерства и ведомства, отделения Почты России, участки мировых судей, госюрбюро и нотариальные палаты)
- размещено **1952** публикации в госпабликах, на сайтах органов госвласти и СМИ с количеством просмотров более **639** тыс.
- в бортовых журналах а/к «Аэрофлот» и а/к «Россия», региональных и муниципальных печатных СМИ

## Проект «Friendly» («Дружелюбный»)

- на стадии первичной обработки обращений – коммуникации по более чем **7 300** обращений
- доля обращений, принятых к рассмотрению по результатам коммуникаций, составила **68,7%** (за 2022 год – **56,5%**)
- на стадии рассмотрения финансовым уполномоченным обращения по существу – коммуникации по более чем **5 000** обращений (за 2022 год – более **2000**)
- проведение разъяснительной работы по обращениям «с историей» – более **1 700** обращений (за 2022 год – **1400**)

# Цифровизация и развитие сервисов. Информационная политика



## Сервисы для потребителей

- сервис «Блиц-проверка документов» на сайте Службы (проверка полноты комплекта документов перед подачей обращения)
- внедрение интеллектуального помощника в личном кабинете потребителя (подсказки при формировании обращения)
- возможность получения результатов экспертизы в личном кабинете потребителя
- сервис «Электронный кошелек» для цессионариев



## Сервисы для финансовых организаций

- сервис «Взаиморасчеты» (уплата взносов)
- сервис «Информационные рассылки» (донесение необходимой информации для всех финорганизаций)
- объединение личных кабинетов (при реорганизации или передаче портфеля)



## Развитие информационных систем

- Личный кабинет судьи (совместно с ВС РФ; используется судами **51** региона)
- сервис «Библиотека решений» (единая информационная база решений финансового уполномоченного; более **300 тыс.** решений)
- сервис «Проверка проекта решения» (минимизация ошибок перед направлением на подписание финансовому уполномоченному)
- сервис «Единый потребитель» (поиск связанных обращений и идентификация пользователей)



## Направления информационной политики

- опубликование информации о выявленных недобросовестных практиках
- издание Вестника Службы (9 номеров)
- организация эфиров на ТВ и радио
- пресс-конференция в СМИ



Служба финансового  
уполномоченного

Перспективы и предложения



### □ РАСШИРЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ (СНЯТИЕ ОГРАНИЧЕНИЙ)

#### ➤ Увеличение лимита по сумме требований до 3 млн рублей

- с последующей перспективой **снятия лимита** денежных требований
- в отношении договоров ОПС и НПО снятие лимита по размеру требований уже реализовано в рамках Федерального закона от 13.06.2023 № 226-ФЗ

#### ➤ Расширение круга финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным, и введение **новых процедур**

- рассмотрение обращений розничных инвесторов в отношении брокеров
- **комплексное урегулирование задолженности** заемщиков-физических лиц

## ❑ Рассмотрение обращений розничных инвесторов в отношении брокеров

### Актуальность вопроса

- Количество клиентов брокеров-физических лиц составляет более 24 миллионов
- Розничные инвесторы так же, как и потребители, являются «слабой стороной» правоотношений
- Закон о защите прав потребителей не распространяется на отношения с участием розничных инвесторов

### Негативные последствия

- Установлен принципиально разный уровень защиты прав для схожих категорий участников финансового рынка - розничные инвесторы (в особенности неквалифицированные), фактически ничем не отличаются от потребителей
- Отсутствие эффективной защиты прав розничных инвесторов является дестимулирующим фактором для развития финансового рынка

### Предлагаемое решение

- Внесение изменений в Закон о финансовом уполномоченном с целью отнесения к компетенции финансового уполномоченного рассмотрения споров розничных инвесторов с брокерами (первоначально на добровольной основе, а впоследствии – на обязательной)

## □ Участие в комплексном урегулировании задолженности заемщиков-физических лиц

### Актуальность вопроса

- Заемщики-физические лица в настоящее время, оказавшись в сложной жизненной ситуации, как слабая сторона остаются один на один с профессиональным кредитором
- Отсутствие механизма для урегулирования задолженности при множественности кредиторов
- Отсутствие специального субъекта-посредника для урегулирования задолженности, которому доверяли бы как потребитель, так и кредиторы

### Негативные последствия

- Использование механизмов банкротства
- Ухудшение финансового состояния не позволяет должнику урегулировать задолженность, как следствие, вынуждает его получать средства на невыгодных условиях у МФО или нелегальных кредиторов
- Соккрытие доходов должниками, что негативно влияет на фискальную систему и влечет риск вывода должника из гражданского оборота

### Предлагаемое решение

- Создание **механизма реальной поддержки** гражданина-должника финансовой организации с участием субъекта-посредника, пользующегося доверием со стороны потребителей, кредиторов и государства
- Участие Службы в урегулировании задолженности **с использованием процедуры финансового примирения**

## Совершенствование порядка рассмотрения обращений

### □ Предоставление сведений о результатах рассмотрения финансовыми организациями претензий потребителей их услуг

#### Актуальность проблемы

Уменьшение количества обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному за счет разрешения финансовыми организациями споров на претензионной стадии

Информация о спорах, разрешенных на претензионной стадии:

- необходима для оценки эффективности работы института финансового уполномоченного
- позволит сформировать и довести до потребителей информацию, полезную для принятия решения о том, с какой финансовой организацией заключать договор
- может быть использована Банком России для регуляторной и надзорной деятельности

#### Негативные последствия

Отсутствие соответствующей информации не позволяет в полной мере оценить масштаб положительного эффекта функционирования института финансового уполномоченного

#### Предлагаемое решение

Установить обязанность для финансовых организаций предоставлять Службе и Банку России информацию о результатах рассмотрения ими претензий потребителей финансовых услуг, поданных в рамках споров, относящихся к компетенции финансового уполномоченного

# Совершенствование порядка рассмотрения обращений

## □ Минимизация судебных обжалований

Актуальность  
вопроса

**Миссия Службы** - стать **внесудебным** способом разрешения споров для потребителей финансовых услуг (исключение необходимости для потребителя обращаться в суд)

Негативные  
последствия

Затягивание процедуры восстановления прав потребителя финансовых услуг в связи с приостановкой исполнения решения финансового уполномоченного на время судебного обжалования

Предлагаемое  
решение

➤ **Установление стимулирующей ставки вноса: кто не обжалует, тот платит меньше**

*При обжаловании принятого финансовым уполномоченным решения Служба несет дополнительные расходы (на взаимодействие с судом в части обмена информацией, подготовку к судебным заседаниям, обеспечение явки в них и проч.)*

➤ **Установление обязанности по уплате вноса вне зависимости от обжалования решения финансового уполномоченного**

*Приостановка исполнения решения финансового уполномоченного в связи с обжалованием не должна влиять на срок уплаты вноса  
Анализ практики Службы показывает, что в ряде случаев обжалование решений финансового уполномоченного финансовыми организациями осуществляется исключительно в целях отсрочки момента уплаты вноса*

➤ **Заключение соглашений о добровольном исполнении решений финансового уполномоченного\***

*Законодательное закрепление механизма применения пониженной ставки вноса при заключении с финансовой организацией соглашения об отказе от обжалования решений финансового уполномоченного\*\*  
Участие Банка России как регулятора, разъясняющего все преимущества использования финансовыми организациями такого подхода*

\* Механизм заключения соглашения об отказе от обжалования решений реализован в деятельности примирителя финансовой системы Республики Армения

\*\* 2 крупные страховые организации уже отказались от обжалования решений финансового уполномоченного, за исключением исков о снижении неустойки

## Совершенствование порядка рассмотрения обращений

### ❑ Расширение доказательной базы, на основании которой финансовый уполномоченный принимает решения (аудиозапись)

#### Актуальность вопроса

Необходимо для надлежащего рассмотрения споров потребителей, в первую очередь, с кредитными и микрофинансовыми организациями:

- по вопросам навязывания дополнительных услуг при заключении кредитного договора (договора займа)
- по вопросам «мисселинга»

Аудиозапись позволит **достоверно установить**, какая информация доводилась до потребителя при оформлении кредита (займа)

#### Негативные последствия

Сложности в доказывании по соответствующим категориям дел

#### Предлагаемое решение

Установить обязанность для кредитных и микрофинансовых организаций:

- **осуществлять и хранить аудиозапись** процесса заключения договора
- **предоставлять аудиозаписи** по запросу финансового уполномоченного

**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ**



Служба  
финансового  
уполномоченного

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