

О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ
ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО
ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В
СФЕРЕ СТРАХОВАНИЯ И
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КРЕДИТНЫХ
ОРГАНИЗАЦИЙ

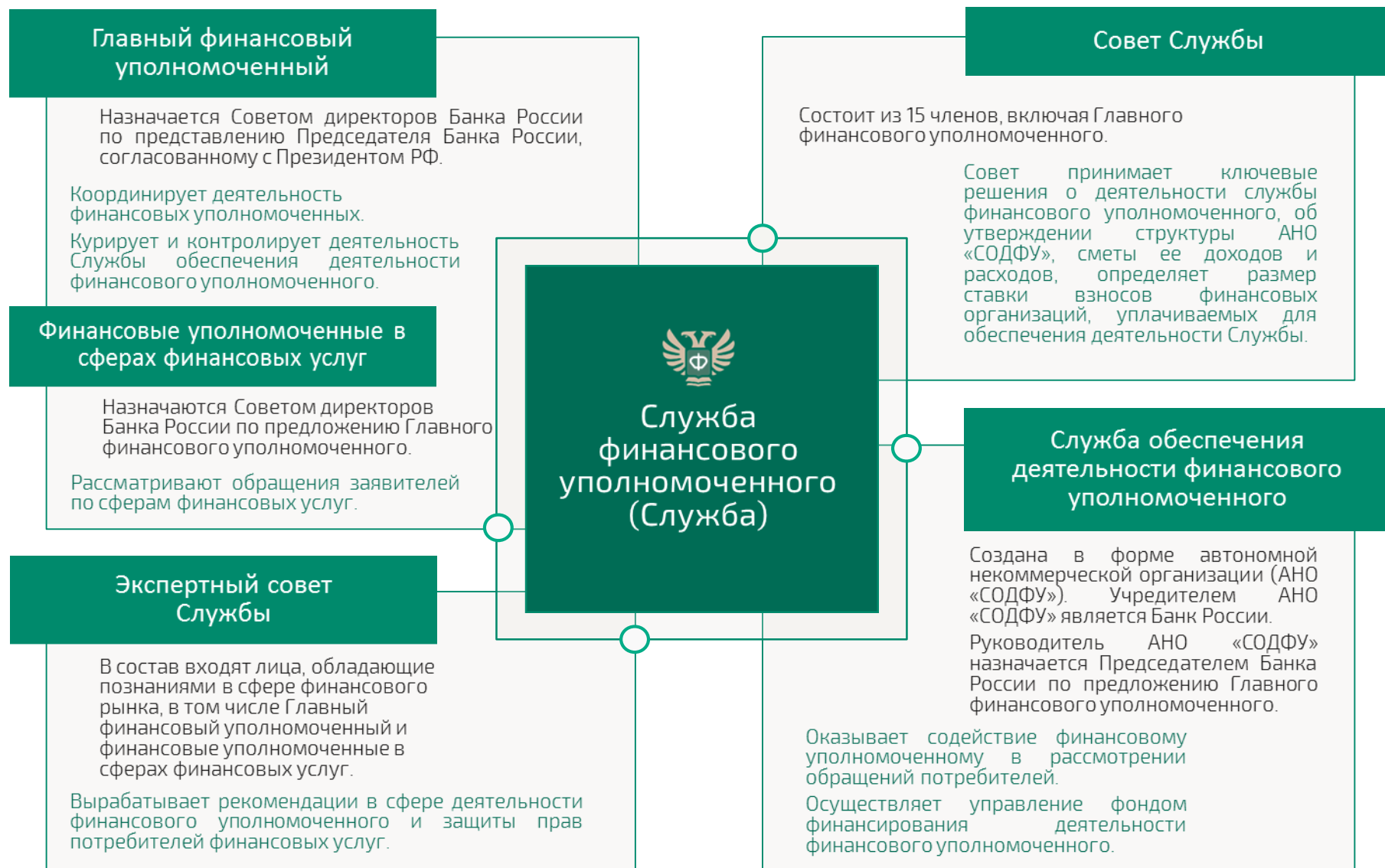
Писаревский Е.Л.

финансовый уполномоченный по
правам потребителей
финансовых услуг в сферах
страхования,
микрофинансирования,
кредитной кооперации и
деятельности
кредитных организаций
Москва, 2025



Служба
финансового
уполномоченного

Структура Службы финансового уполномоченного



Служба финансового уполномоченного

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»



Компетенция финансового уполномоченного

БЕЗ ОГРАНИЧЕНИЯ СУММЫ ТРЕБОВАНИЯ

К страховщику по договору ОСАГО

- обязать отремонтировать машину
- обязать выплатить страховое возмещение
- обязать возратить страховую премию
- дополнительные требования (неустойка, убытки и пр.)

К негосударственному пенсионному фонду

- обязать назначить пенсию или единовременную выплату
- взыскать задолженность по уплате пенсии
- обязать возратить незаконно переведенные пенсионные накопления

ЕСЛИ СУММА ТРЕБОВАНИЙ НЕ ПРЕВЫШАЕТ 500 000,00

К СТРАХОВЩИКУ (КРОМЕ ОСАГО)

- обязать отремонтировать машину/иное имущество
- обязать выплатить страховое возмещение
- обязать возратить страховую премию или выкупную сумму
- дополнительные требования (неустойка, убытки, инвестиционный доход и пр.)

К БАНКУ ИЛИ МФО

- обязать вернуть стоимость навязанных договоров при кредите
- обязать вернуть сумму переплаченных процентов, комиссий и т.п.
- обязать вернуть стоимость неиспользованной страховки при досрочном отказе от нее
- обязать вернуть стоимость услуг в «период охлаждения»

К ЛОМБАРДУ ИЛИ КПК

- обязать вернуть сумму переплаченных потребителем процентов (по займу)
- обязать вернуть сумму незаконно установленных или излишне уплаченных комиссий, дополнительных платежей и т.п.

Постановление Конституционного Суда РФ от 12.03.2024 №10-П «По делу о проверке конституционности частей 4 и 5 статьи 9, части 6 статьи 16, частей 1 и 4 статьи 18, частей 1, 2 и 11 статьи 20 Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» в связи с жалобой гражданки Ю.Д. Бронниковой»

Конституционный Суд Российской Федерации

[Новости](#) [О Суде](#) [Решения КС РФ](#) [Заседания КС РФ](#) [Обращения в КС РФ](#) [Пресс-служба](#) [Поиск](#) [Контакты](#) [VK](#) [Eng](#) [Fr](#) [De](#)

[Новость подробнее](#)

12 марта 2024 года Конституционный Суд РФ принял Постановление №10-П по делу, рассмотренному в соответствии со статьей 47.1 ФКЗ «О Конституционном Суде Российской Федерации»

Конституционный Суд РФ выявил пробел в вопросе о возвращении платы за прекращенное рассмотрение финансовым уполномоченным обращений по уступленному праву требования. Дело о проверке конституционности частей 4 и 5 статьи 9, части 6 статьи 16, частей 1 и 4 статьи 18, частей 1, 2 и 11 статьи 20 ФЗ от 4 июня 2018 года, №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» рассмотрено в связи с жалобой гражданки Ю.Д.Бронниковой. [Постановление](#) основано на ранее вынесенных правовых позициях Суда.

История вопроса

Индивидуальный предприниматель из Тюменской области Юлия Бронникова приобрела право требования страхового возмещения за ущерб, причинённый в ДТП. Будучи несогласной с размером этой компенсации, она обратилась в Службу финансового уполномоченного и внесла за досудебное урегулирование спора 15 тысяч рублей – плату, установленную для лиц, приобретших у потребителей финансовых услуг право требования к финансовой организации. Однако рассмотрение требования было прекращено, поскольку выяснилось, что поврежденное транспортное средство использовалось в предпринимательских целях. Поскольку решение по существу спора вынесено не было, то есть, услуга не оказана в полном объеме, заявительница попыталась вернуть внесенную за это плату. Однако суды ей отказали, указав, что под рассмотрением понимается целый комплекс мероприятий, который частично состоялся.

Новости

Подписка на
новости



Ключевые выводы Конституционного суда Российской Федерации

- ✓ Финансовый уполномоченный выполняет **публично-правовую функцию**, обладает **публично-правовым статусом**. Аналогично и АНО «СОДФУ» обладает определенными элементами публично-правового статуса
- ✓ Обозначены цели введения законодателем досудебного порядка урегулирования споров, среди которых отмечены **экономия ресурсов судебной системы** и **обеспечение наиболее квалифицированного разрешения споров**, имеющих значительную специфику
- ✓ Природа платы (взносов) в фонд финансирования Финансового уполномоченного – **обязательный платеж**, сходный с госпошлиной

Обращения потребителей финансовых услуг (2020 – 2024)

882 549 обращений потребителей поступило в Службу финансового уполномоченного

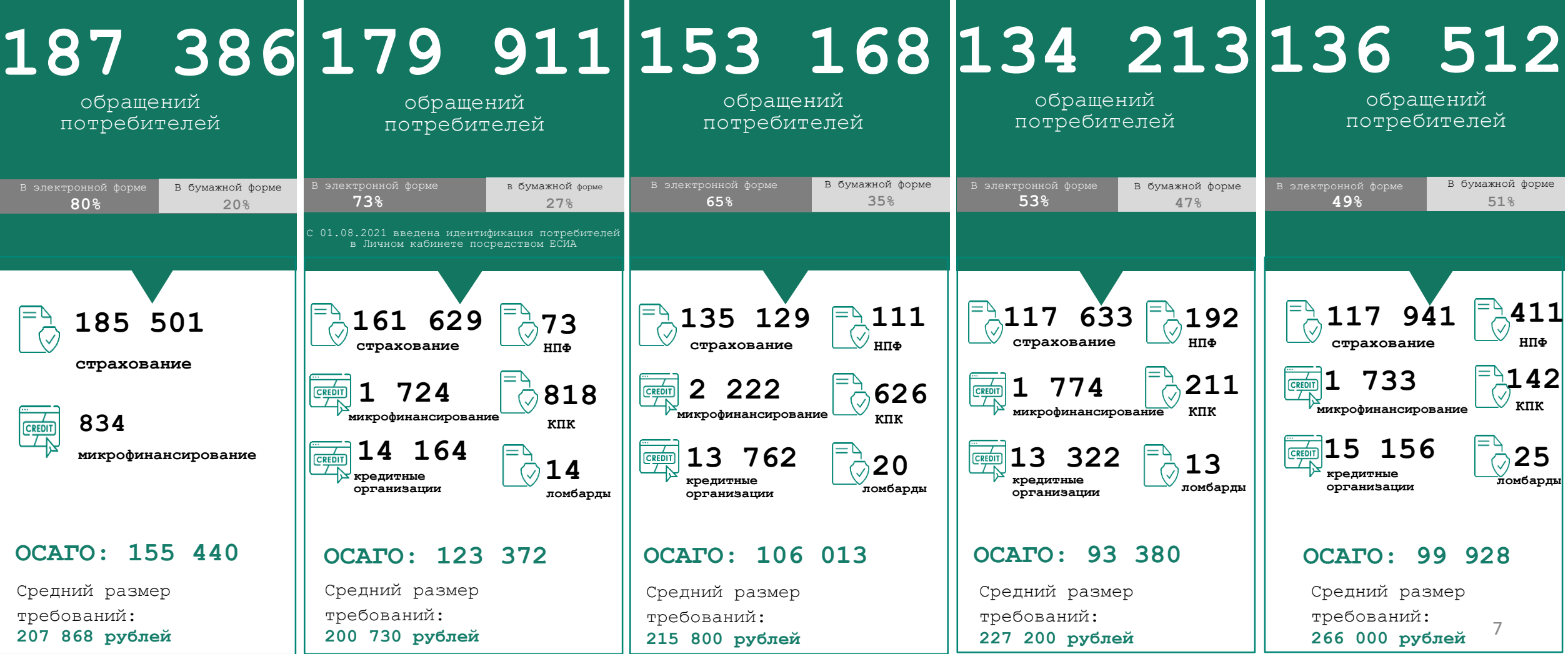
2020

2021

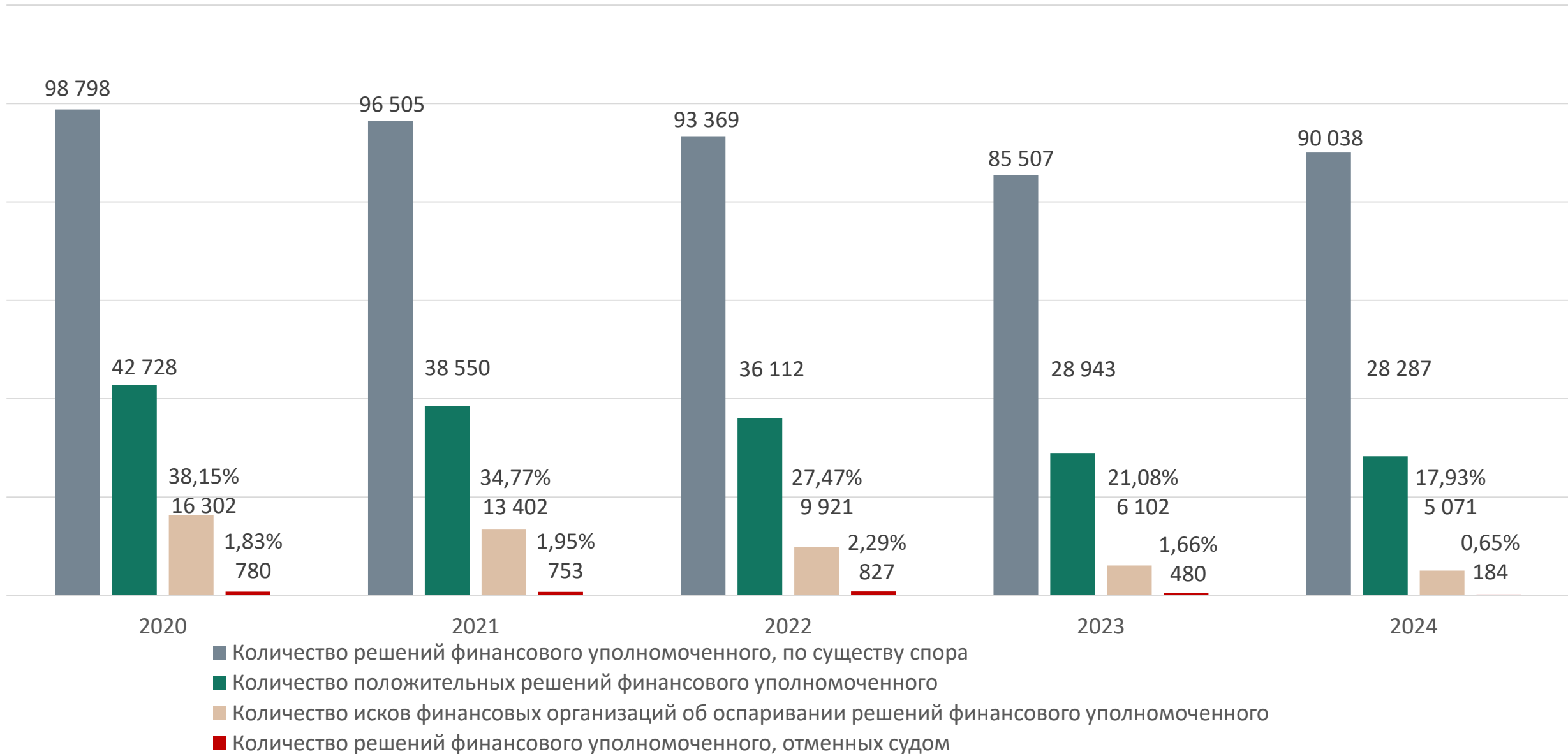
2022

2023

2024

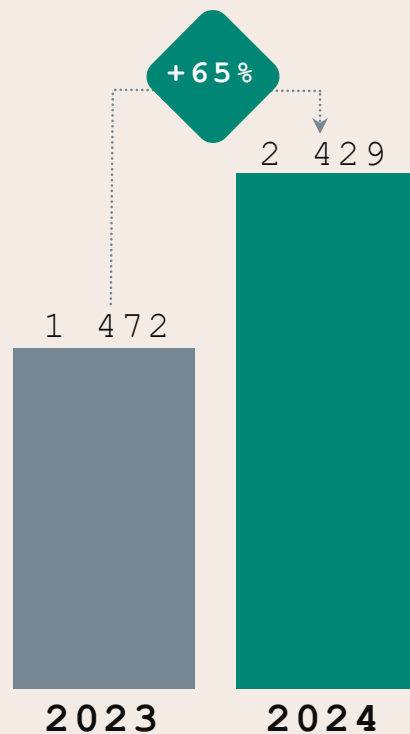


Информация об обжаловании решений финансового уполномоченного финансовыми организациями (2020 - 2024)

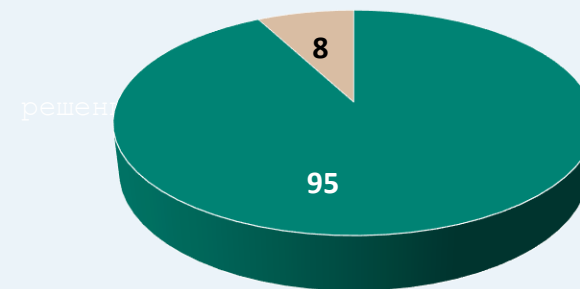


Решения финансового уполномоченного по спорам, связанным с неправомерным списанием третьими лицами средств у потребителей

КОЛИЧЕСТВО ПОСТУПИВШИХ В
2024 ГОДУ ОБРАЩЕНИЙ
СУЩЕСТВЕННО ВЫРОСЛО



Всего за 2023 и 2024 год финансовыми организациями в судебном порядке обжаловано **103 решения** финансового уполномоченного, из которых:



- Решение финансового уполномоченного оставлено без изменения
- Решение финансового уполномоченного отменено

Доля отмен решений финансового уполномоченного по данной категории споров от общего числа дел, рассмотренных судами, не превышает **7,8 %**

Меры, предпринимаемые Службой финансового уполномоченного при выявлении неприемлимых практик

● НАПРАВЛЕНИЕ СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ИНФОРМАЦИИ В БАНК РОССИИ

В рамках соглашения о взаимодействии Служба направляет в Банк России сведения о нарушениях финансовых организаций, а также об используемых ими неприемлемых практиках для возможного принятия мер реагирования

● ПУБЛИКАЦИИ В СМИ И НА САЙТЕ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

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

● 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

● ОБСУЖДЕНИЕ ПОДХОДОВ СЛУЖБЫ НА РАЗЛИЧНЫХ ПЛОЩАДКАХ

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

В 2024 ГОДУ СЛУЖБОЙ ВЫЯВЛЕНО БОЛЕЕ **654 СЛУЧАЯ** ПРИМЕНЕНИЯ НЕПРИЕМЛЕМЫХ ПРАКТИК ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, **539** ИЗ НИХ СВЯЗАНЫ С ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ **КРЕДИТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

Примеры обращений, рассматриваемых финансовым уполномоченным

ОСАГО **Отказ** страховщика в возмещении убытков потерпевшему **в случае неисполнения обязательства** по организации ремонта транспортного средства в рамках договора ОСАГО

Например, в связи с несвоевременной выдачей направления на ремонт (У-24-6798)

ИСЖ Установление в договоре инвестиционного страхования жизни **страховой суммы** по риску «дожитие» в **кратно меньшем размере, чем страховая премия**

Например, страховая сумма составляет 3 000 рублей, а страховая премия – 3 000 000 рублей (У-24-42619)

Возврат страховой премии **Отказ** финансовой организации в возврате **страховой премии** по договору страхования, заключенному в целях **обеспечения исполнения обязательств** по кредиту

Например, если заключение договора страхования влияет на условия кредитного договора (У-23-94960)

Назначение пенсии **Игнорирование** негосударственным пенсионным фондом **волеизъявления застрахованного лица** относительно дополнительных страховых взносов, что в конечном итоге **влияет на вид назначаемой выплаты**

Например, назначение накопительной пенсии вместо единовременной выплаты (У-23-89284)

Обращения потребителей и решения финансового уполномоченного по категории дел, связанных с противоправными действиями третьих лиц

за период 2021 – 2024гг.



6 226

обращений потребителей
поступило в Службу финансового
уполномоченного



4 954

Кредитные организации



1 270

МФО



2

Кредитные кооперации



1 786

решений принято финансовыми
уполномоченными



1 280

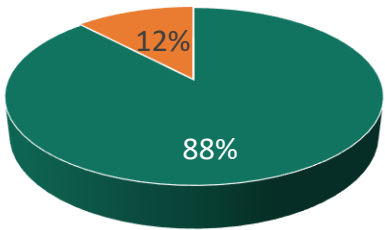
Кредитные организации



6

МФО

Всего судами рассмотрен **91 иск** финансовых организаций об отмене решений финансового уполномоченного, принятых в связи с противоправными действиями третьих лиц, из которых:



- Решение финансового уполномоченного оставлено без изменения
- Решение финансового уполномоченного отменено

Доля отмен решений финансового уполномоченного по категории мошенничество составляет **12%** от общего числа рассмотренных судами



Отчеты о деятельности финансового уполномоченного за 2021-2024гг.

<https://finombudsman.ru/about/otchetyi-o-deyatelnosti/>

Примеры обращений, рассматриваемых финансовым уполномоченным

Комиссия за
страхование

Взимание кредитной организацией **комиссии** за подключение к программе коллективного страхования, **кратно превышающей** сумму **страховой премии**

Например, страховая премия составляет 12 000 рублей, а комиссия – 325 000 рублей (У-23-11498)

Квази-услуги

Возврат платы за квази-услуги по договору потребительского кредита, **изменяющие условия кредитного договора**

Например, изменение процентной ставки по кредиту за плату в твердой денежной сумме (У-24-25996)

Неправомерное
списание средств
третьими лицами

Отказ кредитной организации в возврате денежных средств, **списанных с банковского счета** потребителя **без его согласия**

Например, в результате ненадлежащего исполнения обязанности по приостановлению исполнения операции, совершенной без согласия клиента (У-23-64241)

Примеры споров, связанных с неправомерным списанием третьими лицами средств у потребителей



Злоумышленниками от имени потребителя взят кредит и после этого за 11 минут совершено 25 однотипных операций. Потребитель не ссылаясь на недействительность кредита и предварительно погасил его. Несмотря на «подозрительность» операций, банком проведение переводов приостановлено не было.



Злоумышленниками от имени потребителя взят кредит. Денежные средства переведены на счета третьих лиц. Потребитель не ссылаясь на недействительность кредита и предварительно погасил его. Незадолго до заключения кредитного договора произошла смена устройств, подключенных к личному кабинету потребителя в мобильном приложении, а также смена номера мобильного телефона для уведомлений.



Злоумышленниками предприняты попытки перевода денежных средств потребителя. Голосовой помощник банка связался по номеру телефона потребителя с целью подтверждения переводов, однако не осуществил надлежащую идентификацию и аутентификацию клиента. В связи с чем, третьим лицам удалось необоснованно перевести денежные средства потребителя на сторонние счета.



Злоумышленниками совершены операции по переводу крупной суммы между счетами потребителя, открытыми в разных банках, после чего средства потребителя были переведены двумя крупными платежами на заграничные счета. Предварительно этот же день впервые был открыт онлайн банкинг в финансовой организации, со счетов которой был осуществлен трансграничный перевод.

Некоторые споры, связанные с противоправными действиями третьих лиц. Практика финансового уполномоченного



К личному кабинету потребителя подключено новое устройство. После этого, по счету с интервалом в несколько секунд совершено 896 операций по 469,00 рублей каждая. Несмотря на подозрительность операций, банком проведение переводов приостановлено не было



Неустановленными лицами предприняты попытки перевода денежных средств потребителя. Голосовой помощник банка связался по номеру телефона потребителя с целью подтверждения переводов, однако не осуществил надлежащую идентификацию клиента. В связи с чем, третьим лицам удалось необоснованно перевести денежные средства потребителя на сторонние счета.



Неустановленными лицами от имени потребителя в онлайн приложении банка заключен кредитный договор. Денежные средства переведены на счета третьих лиц. При этом, потребитель, являющийся пенсионером, ранее онлайн приложением банка никогда не пользовался, уведомлений от банка в момент совершения переводов не получал.

Проблема

Скрытая цессия или досудебное урегулирование с нарушением закона

Содержание

1) В обращениях, поданных различными потребителями, указывается один и тот же адрес электронной почты и почтовый адрес, а также идентична форма (шаблон) обращений.

2) После решения Финансового уполномоченного договор цессии направляется в адрес Финансовой организации с просьбой исполнить решение в пользу цессионария и одновременно с этим от потребителя поступает заявление о выдаче удостоверения.

3) Идентичная шапка и структура текста в претензиях, обращениях к Финансовому уполномоченному, поданных потребителями, с исковыми заявлениями предъявленными в судебном порядке к Финансовой организации уже цессионарием.

Обоснование

1) Согласно ч. 5 и 6 ст. 16 Закона № 123-ФЗ обращение направляется потребителем финансовых услуг лично, за исключением случаев законного представительства. Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются бесплатно, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации. В последнем случае рассмотрение обращения финансовым уполномоченным осуществляется за плату в размере, установленном Советом Службы.

Скрытая цессия влечет уклонение от осуществления платы за рассмотрение ФинУ обращения в досудебном порядке урегулирования спора.

2) Согласно ч. 6 ст. 24 Закона № 123-ФЗ в случае, если финансовая организация не исполнила в добровольном порядке решение финансового уполномоченного, на основании заявления потребителя финансовых услуг суд взыскивает с финансовой организации штраф в размере 50 процентов суммы требования потребителя финансовых услуг, которое подлежало удовлетворению в соответствии с решением финансового уполномоченного, в пользу потребителя финансовых услуг.

Скрытая цессия влечет получение цессионарием неосновательного обогащения в виде штрафа.

2

Вопрос

Установление дополнительных пенсионных оснований, отсутствующих в законе, для назначения и выплаты негосударственной пенсии.

Позиция

Установление дополнительных пенсионных оснований, отсутствующих в законе, возможно только в пенсионном договоре. В иных документах, например, в положении работодателя, они могут лишь конкретизироваться, не создавая при этом самостоятельных пенсионных оснований, отсутствующих в договоре.

Обоснование

- 1) В соответствии со статьей 10 Закона N 75-ФЗ пенсионными основаниями в пенсионных договорах являются основания приобретения участником права на получение негосударственной пенсии, установленные указанными договорами в соответствии с Законом N 75-ФЗ.
- 2) Исходя из прямого указания Закона N 75-ФЗ, закрепленного в статье 12 и пункте 2 статьи 36.33, пенсионный договор и пенсионный договор досрочного негосударственного пенсионного обеспечения должны содержать в том числе пенсионные основания.
- 3) При этом ни Закон N 75-ФЗ, ни типовая форма пенсионного договора досрочного негосударственного пенсионного обеспечения, разработанная на основании пункта 1 статьи 36.33 названного закона и утвержденная указанием Банка России от 23 августа 2019 г. N 5237-У, не содержат положений, позволяющих устанавливать дополнительные основания для приобретения участником права на получение негосударственной пенсии в иных, отличных от пенсионного договора документах.

Ответ на вопрос №3 Обзора судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 1 (2022), утв. Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 01.06.2022.

Проблема

Взыскание страхового возмещения по нескольким договорам личного страхования, заключенным одним лицом в качестве пассажира при поездке.

Позиция

При наступлении страхового случая, выплата производится по каждому договору страхования, поскольку наступил отдельный страховой случай, каждый Договор является самостоятельным и по каждому из них потребителем была уплачена страховая премия.

Обоснование

Действующее законодательство не содержит положений, запрещающих заключение нескольких договоров страхования в отношении одного объекта с одним страховщиком, а также освобождающих страховщика от обязанности произвести страховую выплату по всем таким договорам в случае осуществления выплаты по одному из них.

Однако суды кассационной инстанции не поддержали подход финансового уполномоченного, указав, что независимо от наличия у потребителя нескольких полисов страхования, страховой случай по каждому из них являлся единственным, ввиду чего получение потребителем максимальной страховой выплаты по страховому случаю в соответствующей сумме исключает дальнейшее наличие у страхователя имущественного интереса в объекте страхования, а, следовательно, исключает получение страхового возмещения по каждому из девяти договоров добровольного страхования.

Определения Четвертого кассационного суда общей юрисдикции по делам № 88-1552/2022 от 18.01.2022, № 88-12592/2022 от 05.07.2022.

Актуальные вопросы и проблемы правоприменения

4

Вопрос

Взыскание страхового возмещения в пользу потребителя в результате ДТП, произошедшем на круговом перекрестке.

Позиция

Исходя из представленных материалов обращения следует, что ТС принадлежит на праве собственности потребителю. По результатам проведенной экспертизы, страховой случай наступил, требования потребителя обоснованы.

Обоснование

В судебном заседании были объединены иски страховой компании об отмене решения финансового уполномоченного и прокуратуры о признании договора купли-продажи ТС потребителя недействительным (автомобиль фактически не перепродавался и системно использовался в «подставных» ДТП).

Поскольку решением суда право собственности на ТС прекращено (иск Прокуратуры удовлетворен), решение финансового уполномоченного отменено (обратившийся потребитель не являлся собственником поврежденного ТС).

Апелляционное определение Московского городского суда по делу № 33-43171/2022 от 02.11.2022.

5

Вопрос

Определение надлежащих лиц, имеющих право на получение страховой выплаты по договору ОСАГО, в случае смерти потерпевшего.

Позиция

Финансовый уполномоченный удовлетворяет требование о взыскании страхового возмещения по договору ОСАГО в пользу лица, обратившегося в срок, установленный Законом. При этом при отсутствии сведений об иждивенцах, не проверяется, является ли потребитель единственным лицом, имеющим право на получение страховой выплаты в случае смерти кормильца.

Обоснование

- 1) Если в установленный Законом об ОСАГО срок не все лица, имеющие право в соответствии с гражданским законодательством на возмещение вреда в случае смерти кормильца, обратились к страховщику за выплатой страхового возмещения, страховая выплата по договору ОСАГО осуществляется в пользу обратившихся к страховщику лиц.
- 2) На страховщика, правомерно выплатившего страховое возмещение ранее обратившимся лицам, не может быть возложена обязанность по выплате дополнительного возмещения сверх установленного законом размера.

Пункты 6, 7, 8 статьи 12 Закона об ОСАГО, статья 1088 ГК РФ, пункты 16,17 Постановления Пленума ВС РФ №31 от 08.11.2022, Определение ВС РФ по делу № 81-КГ21-11-К8 от 09.11.2021, Определение ВС РФ по делу № 44-КГ23-5-К7 от 11.07.2023.

6

Вопрос

О возможности определения стоимости годных остатков транспортного средства на основании электронных торгов по договорам КАСКО.

Позиция

При расчете стоимости годных остатков ТС экспертом, привлеченным финансовым уполномоченным, применяется расчетный метод вместо аукциона (торгов), даже если согласно условиям договора страхования, стоимость годных остатков ТС определяется на основании электронных торгов

Обоснование

- 1) В целях надлежащего определения размера убытков, подлежащих выплате потребителю со стороны страховщика, при расчете стоимости годных остатков транспортного средства экспертом, привлеченным финансовым уполномоченным, обоснованно применяется расчетный метод вместо аукциона в случае нарушения страховщиком условий его проведения.
- 2) Определение единственного метода расчета страхового возмещения и, следовательно, убытков, только путем торгов, по своей сути является способом ограничения размера возмещаемых потребителю убытков, что недопустимо при правильном применении положений статьи 929 ГК РФ, статьи 16 Закона РФ «О защите прав потребителей».

*Пункт 47 Постановления Пленума ВС РФ №19 от 25.06.2024,
Определение Верховного Суда РФ по делу № 4-КГ22-54-К1 от 04.04.2023,
Определение Второго кассационного суда общей юрисдикции по делу № 88-30726/2024 от 05.12.2024,
Определение Третьего кассационного суда общей юрисдикции по делу № 88-27647/2024 от 27.01.2025.*

7

Вопрос

О возможности взыскания комиссии (платы) за подключение к программе коллективного страхования при досрочном погашении кредита.

Позиция

Комплекс действий, осуществляемых в рамках услуг, в результате оказания которых заемщик становится застрахованным лицом по договору личного страхования представляет собой единое имущественное благо – страхование, отказ от страхования делает уплаченную комиссию за присоединение к программе страхования экономически бессмысленной для заемщика в той части, в которой такая комиссия уплачена за подключение к программе страхования за время, когда потребитель уже не являлся ее участником.

Обоснование

- 1) Услуги банка по организации страхования имеют длящийся характер, поскольку оказываются на протяжении всего периода участия застрахованных лиц в программе страхования.
- 2) Услуги не оказаны банком в полном объеме в момент включения потребителя в список застрахованных лиц, в связи с чем к рассматриваемым правоотношениям применяются нормы статьи 782 Гражданского кодекса РФ, статьи 32 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» о возможности одностороннего отказа от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Определения Судебной коллегии Верховного суда РФ по гражданским делам:

- от 06.12.2022 № 18-КГ22-73-К4,
- от 04.04.2023 № 87-КГ23-1-К2,
- от 05.03.2024 № 16-КГ24-2-К4.

8

Вопрос

О взыскании денежных средств, удержанных кредитной организацией в счет платы за квази-услуги по договору потребительского кредита, изменяющие условия кредитного договора («Финансовая защита», «Ваша низкая ставка»).

Позиция

Подключение потребителя к услуге является злоупотреблением правом со стороны банка, выражающееся в изменении условий кредитного договора в обход требований действующего законодательства, что, повлекло нарушение прав заемщика как потребителя финансовых услуг.

Обоснование

- 1) Опции программы не являются услугой по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ, а являются дополнительными условиями кредитного договора, условия которого согласуются заемщиком и банком в индивидуальном порядке, исходя из чего плата за подключение к программе фактически является платой за кредит.
- 2) Плата за возможность использования опций потребителем в силу положений статей 809, 819 Гражданского кодекса РФ могла взиматься кредитором исключительно в виде процента за пользование предоставленными денежными средствами, следовательно установление платы за кредит в твердой сумме является недопустимым условием договора.

Определение Первого кассационного суда общей юрисдикции от 20.11.2024 № 8Г-29451/2024, Определение Четвертого кассационного суда общей юрисдикции от 22.10.2024 № 8Г-29619/2024 и другие.

Повышение финансовой грамотности потребителей финансовых услуг

• размещение бесплатной социальной рекламы:



- ✓ отделения МФЦ
- ✓ объекты РЖД
- ✓ городская наружная реклама
- ✓ реклама на городском транспорте
- ✓ помещения аэропортов
- ✓ бортовые журналы а/к «Аэрофлот» и а/к «Россия»
- ✓ отделения «Почты России»
- ✓ участки мировых судей
- ✓ госюрбюро и нотариальные палаты
- ✓ региональные министерства и ведомства

• размещение публикаций:

- ✓ госпаблики и сайты РОИВ
- ✓ региональные и муниципальные печатные и электронные СМИ



• участие в мероприятиях по финансовой грамотности :

- ✓ офлайн
- ✓ онлайн



бведение экспертных

- ✓ Яндекс.Дзен
- ✓ Дневник финуполномоченного



Опыт взаимодействия с Правительствами субъектов Российской Федерации (на основе соглашений и планов мероприятий)



**ЗАКЛЮЧЕНЫ СОГЛАШЕНИЯ
С ПРАВИТЕЛЬСТВАМИ 14 РЕГИОНОВ
И УПОЛНОМОЧЕННЫМИ МФЦ 14 РЕГИОНОВ**



**ЦЕЛЬ: ЗАКЛЮЧЕНИЕ АНАЛОГИЧНЫХ
СОГЛАШЕНИЙ С КАЖДЫМ РЕГИОНОМ РФ**

ПРИМЕРЫ НАПРАВЛЕНИЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РАМКАХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- Проведение информационной и просветительской деятельности для жителей региона в целях формирования поведенческих практик и закрепления навыков по защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг
- Участие в региональных мероприятиях по повышению уровня финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения, в том числе распространение знаний среди населения о неприемлемых практиках финансовых организаций
- Участие Службы в заседаниях Межведомственных координационных комиссий по реализации региональных программ повышения финансовой грамотности в целях широкого информирования населения о деятельности финансового уполномоченного
- Размещение публикаций и сообщений в электронных, печатных, теле- и радио-СМИ региона, а также на официальных сайтах РОИВ и в госпабликах
- Размещение бесплатной социальной рекламы в отделениях МФЦ, объектах городской транспортной и железнодорожной инфраструктуры, городской наружной рекламы, общественных приемных госорганов, участках мировых судей, госюрбюро и нотариальных палат, отделениях «Почты России» и т.д.

РОСТ УРОВНЯ ПРАВОВОЙ И ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ ЖИТЕЛЕЙ РЕГИОНА

Опыт взаимодействия с уполномоченными (на основе соглашений)

Пилотный проект с Минэкономразвития РФ и Центром стратегических разработок по апробации механизма подачи обращения финансовому уполномоченному через МФЦ

В проекте приняли участие 6 регионов:
Ульяновская область, Свердловская область, Кемеровская область, Орловская область, Республика Башкортостан, Ставропольский край



Проведено обучение сотрудников МФЦ



Утвержден порядок взаимодействия



Обеспечено взаимодействие с АИС МФЦ и обмен данными посредством СМЭВ



Заключение соглашений послужило поводом и обеспечило возможность для проведения масштабных региональных информационных кампаний с привлечением информационных ресурсов всех регионов



Каждый пилотный регион принимал обращения к финансовому уполномоченному в 100% отделений и ТОСП; обращение можно было подать как через окно приема, так и через сектор пользовательского сопровождения



РЕАЛИЗАЦИЯ НОРМЫ ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА «ОБ УПОЛНОМОЧЕННОМ ПО ПРАВАМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ»



ПОДАЧА ОБРАЩЕНИЯ ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ С ПОМОЩЬЮ ПРИВЫЧНОЙ И УДОБНОЙ СИСТЕМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ



ПРОСТО, БЫСТРО И БЕСПЛАТНО

Совершенствование деятельности Службы



ВОПРОС

- НЕНАДЛЕЖАЩЕЕ ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И НАВЯЗЫВАНИЕ ИМ УСЛУГ И ТОВАРОВ
- ЭФФЕКТИВНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ УРЕГУЛИРОВАНИИ ИХ ЗАДОЛЖЕННОСТИ ПЕРЕД ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ КРЕДИТОРОМ
- РИСК НЕДОСТАТОЧНОСТИ ФИНАНСИРОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО



ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ

- Отсутствие контроля за процессом заключения договоров об оказании финансовых услуг, а также сложность доказывания нарушений для потребителей
- Отсутствие механизма, обеспечивающего соблюдение прав заемщика – физического лица в процессе урегулирования его задолженности перед профессиональными кредиторами
- В условиях ежегодного уменьшения количества поступающих обращений текущая модель уплаты взносов (за каждое обращение) не позволяет покрыть все расходы Службы на рассмотрение обращений при справедливой ставке взноса



ПУТИ РЕШЕНИЯ

- Введение обязанности финансовых организаций осуществлять видео- (аудио-) запись заключения договора
- Участие финансового уполномоченного в урегулировании задолженности в целях обеспечения баланса интересов сторон, в том числе проверки соблюдения кредитором прав заемщика
- Изменение модели уплаты взносов финансовых организаций с возможностью полного перехода на «абонентский платеж»

Совершенствование деятельности Службы



ВОПРОС

● СНИЖЕНИЕ НАГРУЗКИ
НА СУДЕБНУЮ СИСТЕМУ



ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ

- Увеличение среднего размера требований потребителя при сохранении у финансового уполномоченного лимита 500 тыс. рублей
- Обращение финансовых организаций в суд с целью снижения неустойки, взысканной финансовым уполномоченным
- Обращение потребителей в суд или обжалование финансовыми организациями решений финансового уполномоченного в связи с их несогласием с результатами экспертизы финансового уполномоченного



ПУТИ РЕШЕНИЯ

- Увеличение лимита требований потребителя
- Запрет на снижение размера неустойки за просрочку осуществления страхового возмещения по договору ОСАГО и ограничение ее размера величиной подлежащего выплате страхового возмещения (при причинении вреда имуществу)
- Внесение изменений в Гражданский процессуальный кодекс РФ в целях фактического «приравнивания» экспертизы, проведенной по инициативе финансового уполномоченного, к судебной

Приоритетные задачи Службы финансового уполномоченного на 2025 год

 ЗАДАЧА	 КОММЕНТАРИЙ	 ИТОГ РАБОТЫ ЗА 2024 ГОД
● Изменение порядка уплаты взносов	Введение 3-х моделей уплаты взноса: — абонентская модель — модель уплаты взноса за каждое обращение — смешанная модель	Модели согласованы с финансовым рынком, законопроект направлен на согласование иным заинтересованным лицам
● Снижение активности третьих лиц под видом потребителя	— улучшение порядка идентификации заявителя — адресная выплата потерпевшему	Подготовленный Службой и Банком России законопроект направлен в Государственную Думу ФС РФ Предложение финансового рынка. Поддерживается Службой
● Урегулирование процессуального статуса финансового уполномоченного	Дополнение ГПК РФ положениями о порядке пересмотра судами решений финансового уполномоченного (в т.ч. о назначении судебных экспертиз)	Законопроект направлен в Банк России для принятия по нему дальнейших решений
● Противодействие неприемлемым практикам финансовых организаций	Закрепление обязанности ведения и хранения записей коммуникаций финансовых организаций с потребителями	Законопроект направлен в Банк России для принятия по нему дальнейших решений

Судебные споры кредиторов и заемщиков



Верховный суд России предлагает взыскивать небольшие кредитные долги в административном порядке — например, через удостоверение финансового уполномоченного по правам потребителей.

Председатель Верховного Суда Российской Федерации Подносова И.Л. предложила обсудить возможность взыскания небольших кредитных долгов в административном порядке. По ее словам, сейчас обсуждаются различные механизмы реализации этой идеи. Например, такие функции можно было бы передать уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг — их удостоверения имеют силу исполнительного документа.

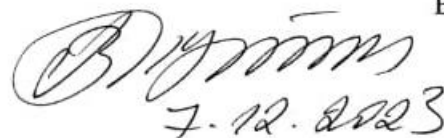
В докладе Председателя Верховного Суда России Президенту России по итогам 2024 года указано:

Наиболее многочисленной категорией остаются дела о взыскании с граждан кредитной задолженности – в прошлом году суды рассмотрели **более 15 млн. таких дел***, то есть **52% от общего количества гражданских споров.**

* В 2023 году данный показатель составил **13** из 27 млн., это **48 %** от общего количества гражданских споров.

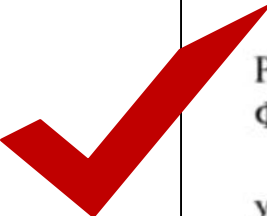
Поручение Президента Российской Федерации

УТВЕРЖДАЮ
Президент Российской Федерации
В.Путин


7.12.2023

Пр-2417

ПЕРЕЧЕНЬ ПОРУЧЕНИЙ
по итогам совещания Президента Российской Федерации
с членами Правительства Российской Федерации
8 ноября 2023 г.



3. Правительству Российской Федерации совместно с Банком России обеспечить внесение в законодательство Российской Федерации изменений, предусматривающих:

а) установление единого обязательного порядка досудебного урегулирования споров между кредиторами и гражданами в связи с задолженностью по кредитам (займам) с учетом опыта применения стандарта комплексного урегулирования, рекомендованного Банком России, включая установление запрета на удовлетворение требований кредиторов на период проведения процедуры урегулирования и обеспечение возможности участия в указанной процедуре (на

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**



Служба
финансового
уполномоченного

www.finombudsman.ru