



Служба финансового уполномоченного

## УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Москва  
2019

Первые итоги работы Службы финансового  
уполномоченного в России

## Потребитель – «слабая сторона» договоров о финансовых услугах



Служба финансового  
уполномоченного

- вступает в отношения в целях удовлетворения базовых экономических потребностей в рамках конкретного договора, тогда как предприниматель - заинтересован в получении прибыли ;
- отсутствие у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках услуг, «слабо информирован и недостаточно рационален, может действовать во вред собственным интересам» (непрофессионализм потребителя);
- трудная жизненная ситуация (вред жизни и здоровью, потеря имущества, в том числе физические и нравственные страдания, сложное финансовое положение и т.д.);
- использование стандартных договорных проформ (договор присоединения, публичный договор), вынужден присоединиться к условиям договора в связи с отсутствием возможности и времени вести переговоры, договор превращается в «диктат» (неравенство переговорных возможностей) ;

**Экономическая цель защиты «слабой стороны» - внушение потребителю уверенности и чувства социальной защищенности, что должно привести к увеличению заключенных договоров и росте экономики в целом (the confident consumer argument)**



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»



## Лица, обращения которых рассматриваются финансовым уполномоченным



### ПОТРЕБИТЕЛЬ

- физическое лицо, услуга которому оказана в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности

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



### 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.

## Досудебный порядок урегулирования споров

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

### ОБРАЩЕНИЕ В СУД



1

### 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

2

### ОБРАЩЕНИЕ К ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ

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

3

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

### ОБРАЩЕНИЕ В СУД

➤ По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение.

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

## Взаимодействие с финансовым уполномоченным при рассмотрении обращений

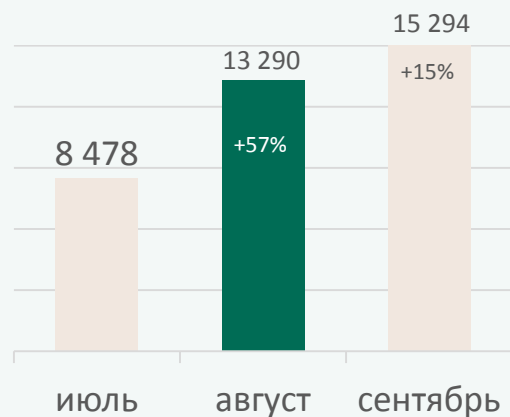


- Ведение личных кабинетов потребителя и финансовой организации на сайте финансового уполномоченного осуществляет АНО «СОДФУ».
- Положение о порядке ведения личного кабинета финансовой организации и личного кабинета потребителя финансовых услуг утверждено решением Совета службы финансового уполномоченного от 7 декабря 2018 года и размещено на сайте: <https://finombudsman.ru/>

## Аналитика поступивших обращений (III квартал 2019 года)

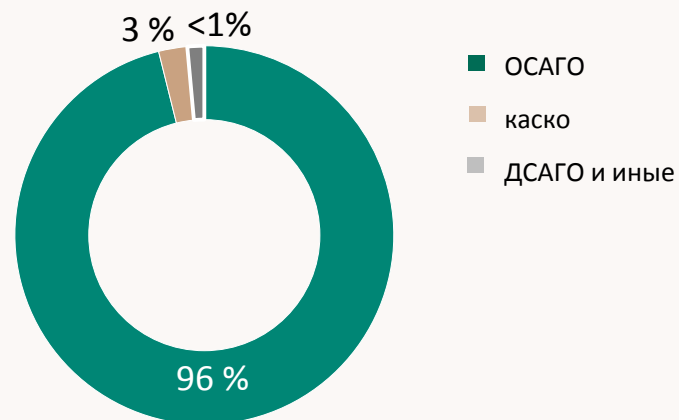
В III квартале 2019 года в Службу поступило **37 062** обращения

### Динамика поступления обращений:



Средний размер требования - **212 426** рублей

### Обращения в разрезе финансовых услуг:

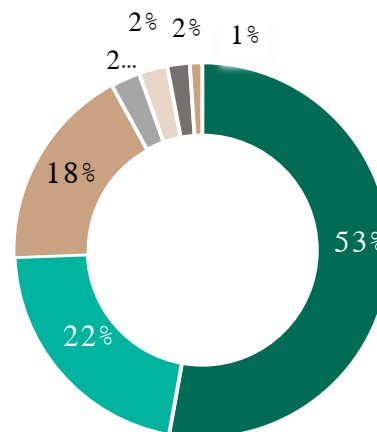


### Способ подачи обращений:

- через личный кабинет на сайте: 80%
- нарочным/Почта России: 20 %

Из 37 062 поступивших обращений:

- Принято к рассмотрению – 7 995
- Отказано в рассмотрении – 19 582
- Рассмотрение прекращено – 912
- Проходят первичную проверку – 938
- Отозвано заявителями – 394
- Приобщено к ранее поданным – 716
- Принято решение – 6 525



- Отказано в рассмотрении
- Принято к рассмотрению
- Принято решение
- Проходят первичную проверку
- Рассмотрение обращения прекращено
- Приобщено к ранее поданным обращениям
- Отозвано заявителями



## Аналитика поступивших обращений (III квартал 2019 года)

### Количество поступивших обращений по федеральным округам

Федеральный округ	Штук	%
1. Южный	9 289	25,1
2. Приволжский	7 975	21,5
3. Центральный	7 451	20,1
4. Сибирский	3 343	9,0
5. Уральский	2 499	6,8
6. Северо-Западный	2 117	5,7
7. Северо-Кавказский	2 113	5,7
8. Дальневосточный	1 542	4,2
Адрес не указан	425	1,1
Иные государства	308	0,8

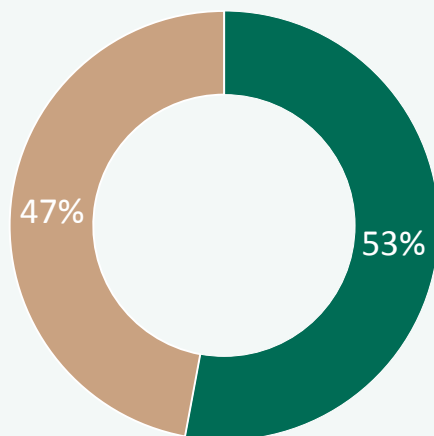
### Топ 10 субъектов Российской Федерации по количеству поступивших обращений

Субъект РФ	Штук	%
1. Краснодарский край	5 795	15,6
2. Республика Башкортостан	2 052	5,5
3. Нижегородская область	1 367	3,7
4. Москва	1 310	3,5
5. Московская область	1 294	3,5
6. Ростовская область	1 113	3,0
7. Челябинская область	1 103	3,0
8. Воронежская область	1 075	2,9
9. Новосибирская область	961	2,6
10. Волгоградская область	934	2,5



## Решения финансовых уполномоченных (III квартал 2019 года)

По результатам рассмотрения обращений в III квартале 2019 года принято **6 636** решений



- Об удовлетворении требований
- Об отказе в удовлетворении требований

Тематика обращения	штук	Доля, %
<b>ОСАГО</b>	<b>6 494</b>	<b>97,9</b>
Несогласие с размером страхового возмещения	2 570	38,7
Отказ в выплате страхового возмещения	1 764	26,6
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	1 633	24,6
Иное	482	7,3
Несогласие с качеством выполненного ремонта	45	0,7
<b>каско</b>	<b>129</b>	<b>1,9</b>
Отказ в выплате страхового возмещения	50	0,7
Несогласие с размером страхового возмещения	31	0,5
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	24	0,4
Иное	23	0,3
Несогласие с качеством выполненного ремонта	1	0,0
<b>ДСАГО</b>	<b>13</b>	<b>0,2</b>
Несогласие с размером страхового возмещения	4	0,1
Отказ в выплате страхового возмещения	3	0,05
Иное	3	0,05
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	3	0,05
<b>Общий итог</b>	<b>6 636</b>	<b>100,0</b>

## Финансовые организации, в отношении которых рассматриваются обращения



Служба финансового  
уполномоченного

Финансовые организации, обязанные организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным в соответствии с законом



Ведение реестра финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие, осуществляется Банком России.

01.06.2019

### **СТРАХОВЩИКИ**

Страховые организации, осуществляющие деятельность по ОСАГО, каско и ДСАГО

28.11.2019

### **СТРАХОВЩИКИ +**

Все страховые организации, кроме организаций, осуществляющих исключительно ОМС

01.01.2020

### **МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ**

01.01.2021

### **КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ, НПФ, КПК, ЛОМБАРДЫ**



Служба финансового уполномоченного

8 800 200 00 10

## СЛУЖБА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

119017, Москва, Старомонетный переулок, 3  
Получатель: АНО «СОДФУ»  
[info@finombudsman.ru](mailto:info@finombudsman.ru)  
[www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)