

УДК 336.025

DOI: 10.14451/2.166.25

РОЛЬ ФИНАНСОВОГО ОМБУДСМЕНА В ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

© 2022 Пирогова Татьяна Викторовна

кандидат экономических наук,

доцент Департамента страхования и экономики социальной сферы

Финансового университета при Правительстве Российской Федерации, Россия, Москва

E-mail: tavpirogoва@fa.ru

В статье рассмотрены вопросы возникновения, регламентации и развития Института финансового уполномоченного/ омбудсмана в России и за рубежом, проведен анализ статистических данных, поступивших в Службу финансового уполномоченного жалоб (обращений) от потребителей финансовых и страховых услуг. Раскрывается правовой алгоритм действий граждан в случае возникновения споров с организацией, оказывающей финансовые услуги, дается количественная оценка обращений граждан за помощью финансового омбудсмана и результативности его деятельности.

Ключевые слова: финансовый уполномоченный, финансовый омбудсмен, жалобы потребителей страховых услуг, обращения потребителей финансовых услуг.

Датой основания института финансового омбудсмана (финансового уполномоченного) является 3 сентября 2018 года, когда вступил в силу Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» [1] (далее — Закон № 123-ФЗ). Финансовый уполномоченный представляет собой независимое должностное лицо, которое рассматривает спорные ситуации, возникшими между клиентами и оказавшими финансовые услуги организациями.

Необходимо отметить, что в международной практике институт финансового уполномоченного не является принципиальной новеллой. В странах с развитой экономикой он существует десятки и даже сотни лет. География функционирования Службы финансового омбудсмана очень обширна. Среди таких стран: США, Канада, Чили, Австралия, Новая Зеландия, Южно-Африканская Республика, Ботсвана, Мозамбик, Малайзия, Сингапур, Индия, Пакистан, Казахстан, Саудовская Аравия, большинство европейских государств, Россия и др. Институт финансового уполномоченного впервые был создан в 1809 году в Швеции. Уже тогда его деятельность заключалась в контроле за выполнением законодательства различными органами власти [7]. Гораздо позже институт финансового уполномоченного был образован в Великобритании. Изначально омбудсмен взаимодействовал только с организациями-страховщиками и имел название страховой омбудсмен. Около четверти

века назад было принято решение создать Службу финансового омбудсмана, которая обслуживала бы весь перечень финансовых услуг. В отличие от многих государств с аналогичным опытом (Италия, Германии, США и др. страны) деятельность Института финансового омбудсмана Великобритании затрагивает весь рынок финансовых услуг, а также обусловленную законом серьезную правовую основу возникновения — специальное законодательное решение. В другой зарубежной практике, как правило, частная инициатива банков являлась основанием для учреждения института финансового омбудсмана.

Деятельность недавно созданного института финансового уполномоченного в России призвана снизить число судебных споров, существенно упростить процедуру спора получателя финансовой услуги с организацией, которая ее оказывала. При этом, соответствующий механизм повышает уровень защиты прав потребителей услуг на безвозмездной основе, существенно снижает нагрузку на органы судебной системы. Финансовый омбудсмен рассматривает претензии получателей услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям. Длительность процедуры рассмотрения обращений составляет максимум 15 рабочих дней, в порядке исключения срок может быть пролонгирован еще на 10 дней. Для обеих сторон финансовой услуги исполнение Решения финансового омбудсмана является обязательным.

Закон № 123-ФЗ устанавливает определенные требования, в соответствии с которыми гражданин имеет право обратиться к финансовому уполномоченному. В первую очередь, это имущественные требования к организациям, оказывающим финансовые услуги (микрофинансовые организации, ломбарды, страховые, кредитные организации и другие). Во вторую очередь, до обращения к финансовому уполномоченному получатель услуги должен самостоятельно попытаться урегулировать спор, а сумма указанных требований не должна превышать 500 тыс.

рублей. Таким образом, только в случае отказа в удовлетворении претензии или нежелании взаимодействовать финансовой организации с потребителем, гражданин вправе обратиться к финансовому уполномоченному.

На рисунке 1 приведены нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность Службы финансового уполномоченного, порядок досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями [1, 2, 3].

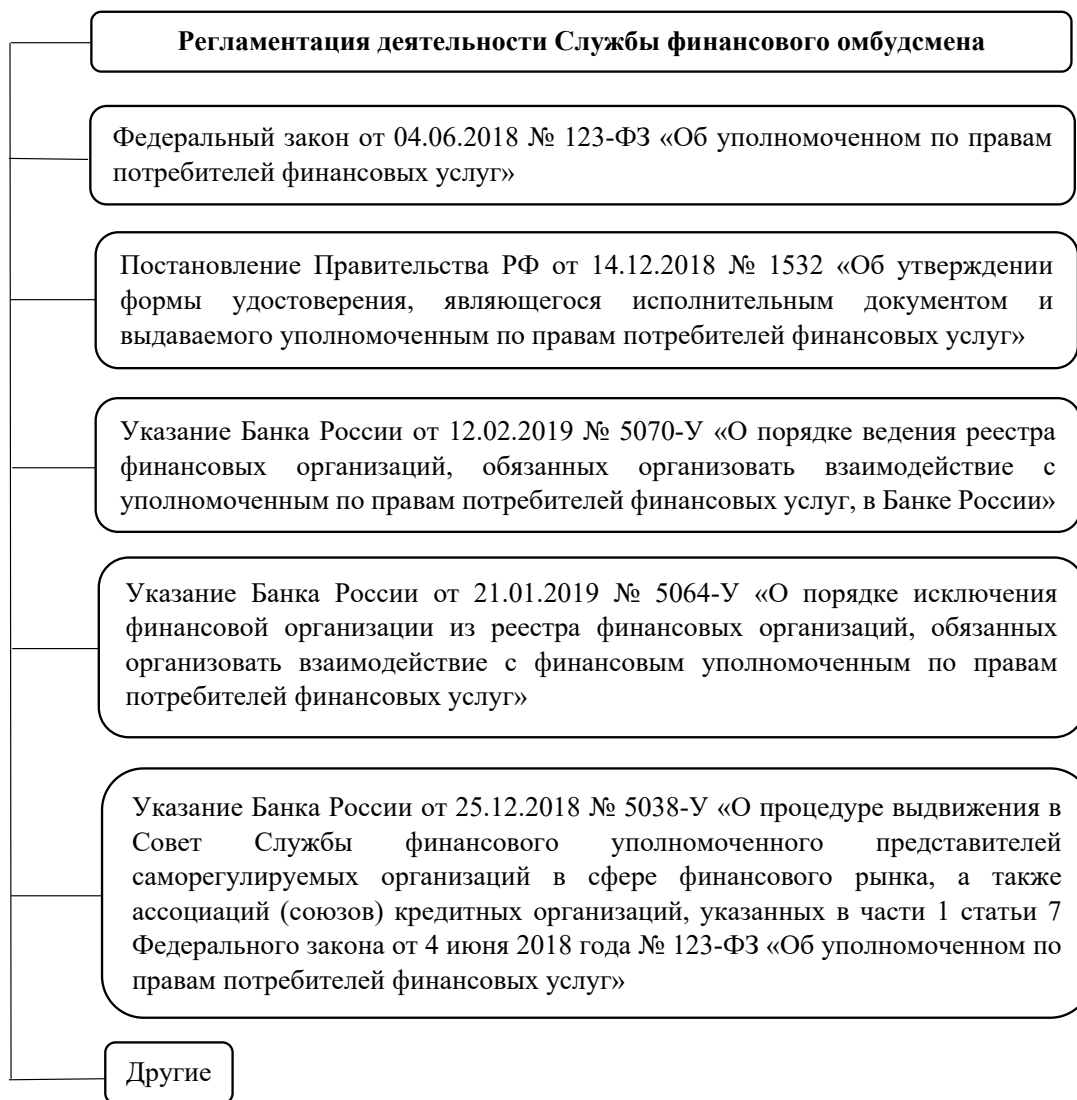


Рис. 1. Правовые аспекты деятельности Службы финансового уполномоченного

На рисунке 2 наглядно показан алгоритм обращения к финансовому омбудсмену.

Страховые организации стали первыми, кто с 2019 года начали взаимодействовать с финансовым омбудсменом. (Рисунок 3) Согласно Закону № 123-ФЗ с 1 июня 2019 года обязательное взаимо-

действие с финансовым омбудсменом было установлено для страховщиков, которые занимались ОСАГО, каско и ДСАГО; с 28 ноября 2019 года — которые осуществляли деятельность по иным видам страхования (кроме страховых компаний, реализующих исключительно ОМС). Таким образом, все

решения финансового омбудсмена в 2019 году были адресованы страховым организациям.



Рис. 2. Порядок обращения к финансовому уполномоченному

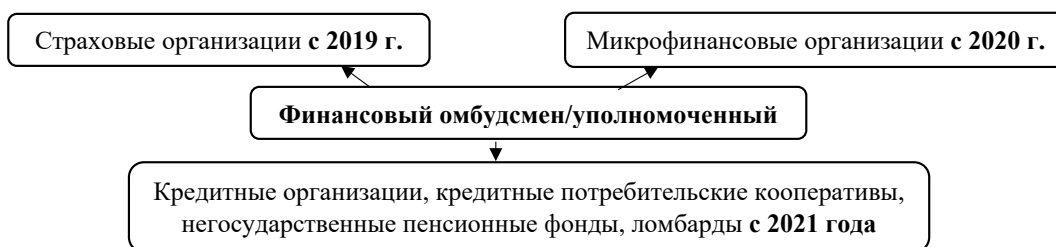


Рис. 3. Организации, взаимодействующие с финансовым уполномоченным

За период с 1 июня по 31 декабря 2019 года поступило 91 359 претензий или 609 в день. Средняя сумма требований составила 210 614 руб. В 2020 году число обращений выросло примерно в 2 раза до 187 386, а средний размер требований получателей финансовых услуг несущественно снизился до 207 868 рублей.

В 2019 году почти большая часть потребителей предпочла электронный способ подачи обращений на официальном сайте: 70 267 (76,9%) — электронные и 21 092 (23,1%) — в письменной форме. В 2020 году аналогичные показатели имеют положительную динамику: получено 150 941 (81%) обращение в электронной форме и 36 445 (19%) обращений — в письменной.

По гендерному признаку в 2019 году сложилась следующая пропорция: 70,1% обращений от потребителей финансовых услуг — мужчин; 29,8% — от женщин; 0,1% — сведения отсутствуют. В 2020 году аналогичные показатели составили 68,3%, 31,6%,

0,1% соответственно. Среди возрастных категорий граждан преобладают граждане в возрасте от 25 до 44 лет (61,2% — 2019 г., 60,5% — 2020 г.). Доля граждан в возрасте от 45 до 65 лет составила 24% в 2019 году и 26% в 2020 году. Далее рассмотрим географическое распределение жалоб от получателей финансовых услуг — таблица 1.

Из данных таблицы видно, что, в среднем, по стране в два раза возросло количество обращений от потребителей финансовых услуг, но опережающий темп отмечается в таких регионах, как Республика Татарстан (в 2,7 раза), Республика Дагестан (в 2,2 раза), Новосибирская область (почти в 2,2 раза) и др. Лидеры по числу обращений практически не меняются, ими продолжают быть Краснодарский край, Республика Башкортостан, г. Москва и другие.

Таблица 1. Регионы РФ, жители которых направили наибольшее число обращений в Службу финансового уполномоченного за 2019–2020 годы

Наименование	2019 год			Наименование	2020 год			Темп изменения, 2020 к 2019, в%
	кол-во обращений, ед.	уд. вес., %	место в рейтинге		кол-во обращений, ед.	уд. вес., %	место в рейтинге	
Краснодарский край	11285	12,4	1	Краснодарский край	21056	11,4	1	186,58
Республика Башкортостан	4797	5,3	2	Республика Башкортостан	9346	5	2	194,83
Нижегородская область	3773	4,1	3	г. Москва	7071	3,8	3	197,24
г. Москва	3585	3,9	4	Ростовская область	6725	3,6	4	212,68
Ростовская область	3162	3,5	5	Нижегородская область	6551	3,5	5	173,63
Московская область	3020	3,3	6	Московская область	6006	3,2	6	198,87
Волгоградская область	2798	3,1	7	Республика Татарстан	5870 (2182 в 2019 г.)	3,2	7	269,00
Челябинская область	2377	2,6	8	Волгоградская область	5745	3,1	8	205,33
Республика Дагестан	2377	2,6	9	Республика Дагестан	5298	2,9	9	222,89
Воронежская область	2375	2,6	10	Новосибирская область	5036 (2311 в 2019 г.)	2,7	10	217,90
ТОП-10	39549	43,4		ТОП-10	67798	42,4		171,43
Иные регионы	51810	56,6		Иные регионы	106797	57,6		206,13
Всего	91359	100		Всего	185501	100		203,05

Источник: составлено автором на основе отчетов Службы финансового уполномоченного [4,5]

Рисунок 4 иллюстрирует концентрацию обращений граждан в разрезе федеральных округов. Безусловным лидером является Южный федеральный округ, в состав которого входит Краснодарский край.

Далее таблица 2 раскрывает информацию об услугах, в связи с предоставлением которых направлялись обращения потребителей финансовому уполномоченному.

Из таблицы видно, что в 2019 году 87038 (95,3%) обращений потребителей содержали претензии, вытекающие из нарушения страховой организацией порядка осуществления страхового возмещения по полисам ОСАГО, в том числе по основаниям. В 2020 году из 185 501 обращения по страховым спорам 162 608 (87,7%) обращений связано с автострахованием, 22 893 (12,3%) обращения — с иными видами страхования. Причины и статистика несогласия следующие (ед. и%):

1) размер страхового возмещения: в 2019 г. — 33246 (36,4%), в 2020 г. — 59160 (31,9%);

2) отказ в выплате страхового возмещения: в 2019 г. — 24422 (26,7%), в 2020 г. — 46637 (25,1%);

3) срок выплаты страхового возмещения: в 2019 г. — 23077 (25,3%), в 2020 г. — 36635 (19,8%);

4) качество выполненного ремонта: в 2019 г. — 741 (0,8%), в 2020 г. — 1364 (0,7%);

5) иное: в 2019 г. — 5552 (61%), в 2020 г. — 11644 (6,3%).

В 2019 году финансовым уполномоченным к рассмотрению принято 47655 (52,2%) обращений потребителей, 2869 (3,1%) были отозваны потребителями, а 40835 (44,7%) не были приняты к рассмотрению по основаниям, изложенным в Законе № 123-ФЗ. В 2020 году поступило 187 803 обращений потребителей финансовых услуг, из них: были приняты к рассмотрению 111764, а 10094 отозвали сами граждане, еще 65945 (35,1%) обращений не были рассмотрены по причинам, указанным в Законе.

В 2019 году наиболее популярными основаниями для отказа в принятии обращений явля-

ются: 1) заявитель пропустил этап обращения в финансовую организацию — 79,3%; 2) величина претензии больше 500 тыс. руб. или организация не входит в перечень взаимодействующих с фи-

нансовым омбудсменом — 15,9%. В 2020 году по первой причине отказ получили 74,4% обращений, а по второй — 18,8%.



Рис. 4. Распределение мест федеральных округов РФ по числу направленных обращений к финансовому уполномоченному

Источник: составлено автором на основе отчетов Службы финансового уполномоченного за 2019 и 2020 годы [4, 5]

Таблица 2. Информация об услугах, в связи с предоставлением которых направлялись обращения потребителей к финансовому уполномоченному в 2019–2020 гг.

Финансовая услуга	2019 год		2020 год	
	кол-во, ед.	уд. вес, %	кол-во, ед.	уд. вес, %
ОСАГО	87038	95,17	155440	82,95
Каско	2487	2,72	6373	3,40
Страхование жизни, от несчастных случаев и болезней	499	0,55	18633	9,94
Страхование имущества	238	0,26	2657	1,42
ДСАГО	228	0,25	795	0,42
Добровольное страхование гражданской ответственности	210	0,23	65	0,03
Страхование финансовых рисков	21	0,02	558	0,30
Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства	12	0,01	413	0,22
Страхование профессиональной ответственности туроператоров	9	0,01	49	0,03
Страхование ответственности юридических лиц	9	0,01	335	0,18
Добровольное медицинское страхование	6	0,01	183	0,10
Иные виды финансовых услуг	367	0,40	1604	0,86
Предмет спора не указан	335	0,37	281	0,15
Всего обращений	91459	100,00	187386	100,00

Источник: составлено автором на основе отчетов Службы финансового уполномоченного [4,5]

Мотивами для отказа могут быть следующие:

- прошло более 3-х лет с момента нарушения прав получателей услуг;
- у организации отсутствует лицензия, она исключена из реестра и т.п.;
- ведется судебное разбирательство по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям (имеется соответствующее решение);
- имеются сложности с прочтением текста обращения;
- речь идет о компенсации морального вреда или упущенной выгоде.

Средний срок рассмотрения финансовым омбудсменом обращений граждан в 2020 г. составил 16 рабочих дней. При этом, для финансовых организаций предусмотрена обязанность информирования финансового уполномоченного об исполнении решения (на следующий рабочий день с момента исполнения). В случае неисполнения решения финансовый омбудсмен выдает Потребителю удостоверение (исполнительный документ). По итогам 2019 года было выдано 1123 удостоверения. У финансовой организации есть право обжаловать такое решение в суде.

За 2020 г. из 42 728 решений о полном или частичном удовлетворении требований граж-

дан, организации обжаловали в суде более 38% решений. В частности, решения суда по искам финансовых организаций следующие: отказ в иске — 4860 или 46,9%; удовлетворение иска — 425 или 4,1%; изменение решения финансового уполномоченного — 5078 или 49%.

Последний показатель наводит на определенные размышления, поскольку практически половина решений финансового уполномоченного были изменены решением суда. Несмотря на это, создание института финансового омбудсмена вполне оправдано, в пользу чего свидетельствует первый показатель.

Подводя итоги проведенного исследования, необходимо заключить, что наряду с прорывными шагами в сфере надзорной и регуляторной деятельности государства важное место занимает финансовое просвещение потребителей финансовых услуг в целях формирования ими навыков ответственного и грамотного финансового поведения. Информационная политика финансовых организаций должна быть максимально прозрачной, а система менеджмента должна функционировать во благо не только собственных интересов бизнеса, но и потребителей финансовых услуг. В помощь финансовой системе государства должна работать и система образования.

Библиографический список

1. Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»
2. Постановление Правительства РФ от 14.12.2018 № 1532 «Об утверждении формы удостоверения, являющегося исполнительным документом и выдаваемого уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг»
3. Указание Банка России от 12.02.2019 № 5070-У «О порядке ведения реестра финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг, в Банке России»
4. Отчет о деятельности за 2019 год// Служба финансового уполномоченного / [Электронный ресурс]. — URL: Презентация PowerPoint (finombudsman.ru) (дата обращения: 07.03.2022).
5. Отчет о деятельности за 2020 год// Служба финансового уполномоченного / [Электронный ресурс]. — URL: Финансовый уполномоченный (finombudsman.ru) (дата обращения: 07.03.2022).
6. Сперанская Ю. С. Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг (финансовый омбудсмен)// Российский правовой журнал. 2019. № 1. С. 54–60
7. Чернова С. И. Финансовый омбудсмен как институт досудебного урегулирования споров// Моя профессиональная карьера. 2020. Т. 1. № 8. С. 106–110