

**ИНСТИТУТ ФИНАНСОВОГО
УПОЛНОМОЧЕННОГО В СИСТЕМЕ
ЗАЩИТЫ ПРАВ ЛИЧНОСТИ,
ОБЩЕСТВА И ГОСУДАРСТВА**

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

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

187 386

обращений потребителей

В электронной форме

80%

В бумажной форме

20%



185 501

страхование



834

микрофинансирование

ОСАГО: 155 440

Средний размер требований:
207 868 рублей

179 911

обращений потребителей

В электронной форме

73%

В бумажной форме

27%

С 01.08.2021 введена идентификация потребителей в Личном кабинете посредством ЕСИА



161 629

страхование



73

НПФ



1 724

микрофинансирование



818

КПК



14 164

кредитные организации



14

ломбарды

ОСАГО: 123 372

Средний размер требований:
200 730 рублей

153 168

обращений потребителей

В электронной форме

65%

В бумажной форме

35%



135 129

страхование



111

НПФ



2 222

микрофинансирование



626

КПК



13 762

кредитные организации



20

ломбарды

ОСАГО: 106 013

Средний размер требований:
215 800 рублей

134 213

обращений потребителей

В электронной форме

53%

В бумажной форме

47%



117 633

страхование



192

НПФ



1 774

микрофинансирование



211

КПК



13 322

кредитные организации



13

ломбарды

ОСАГО: 93 380

Средний размер требований:
227 200 рублей

136 512

обращений потребителей

В электронной форме

49%

В бумажной форме

51%



117 941

страхование



411

НПФ



1 733

микрофинансирование



142

КПК



15 156

кредитные организации



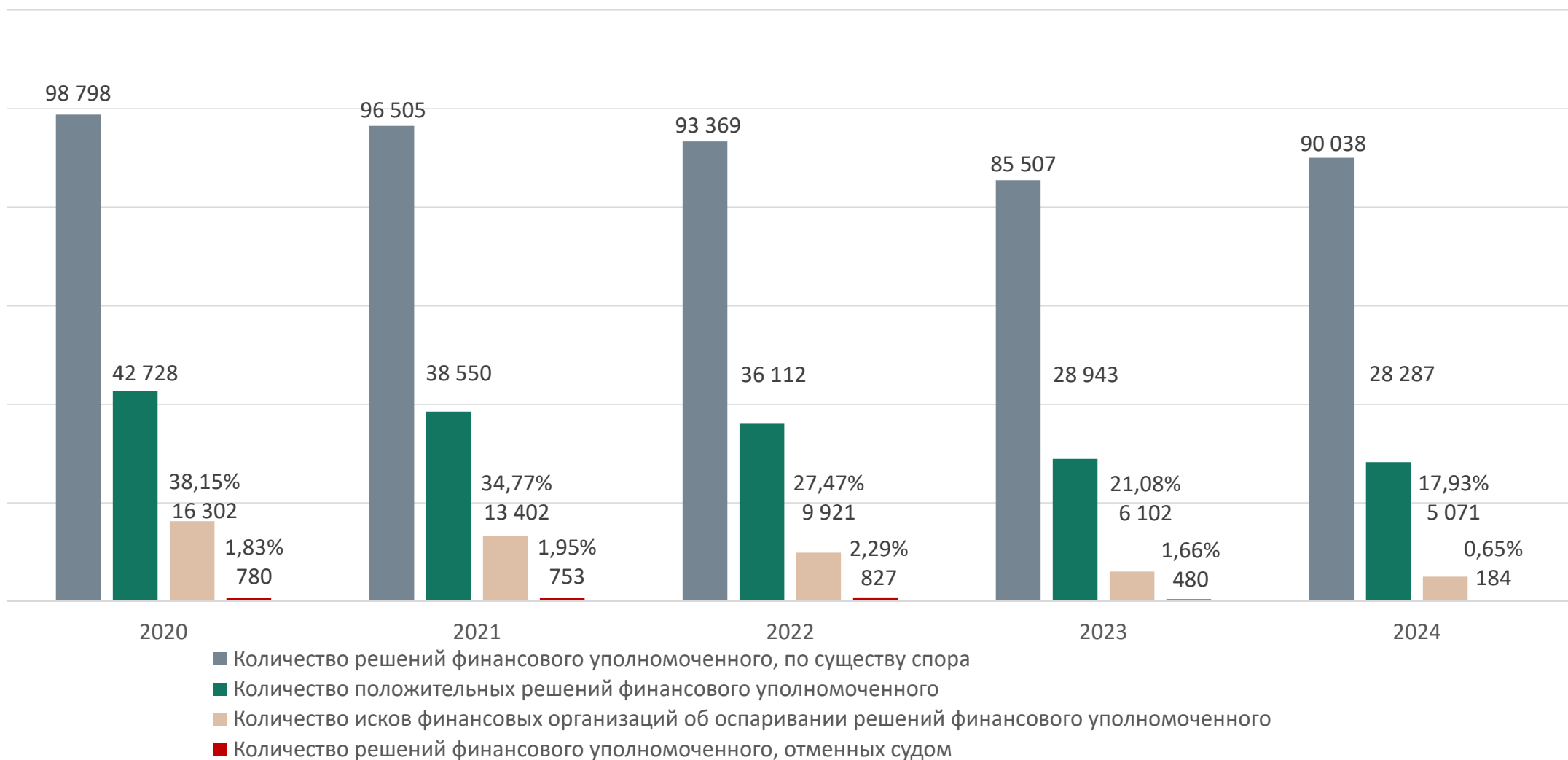
25

ломбарды

ОСАГО: 99 928

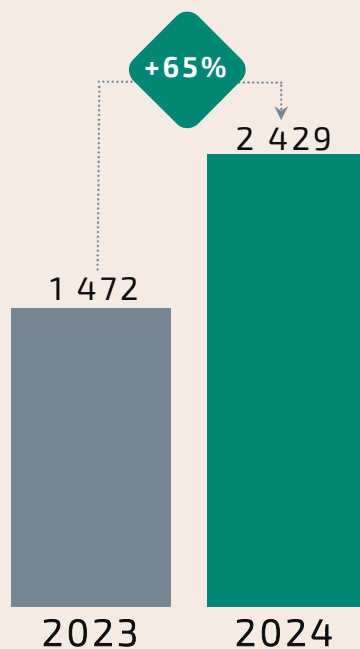
Средний размер требований:
266 000 рублей

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

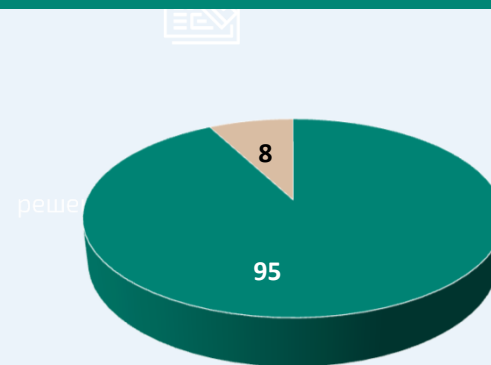


Решения финансового уполномоченного по спорам, связанным с неправомерным списанием третьими лицами средств у потребителей

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)

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.

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



• ведение экспертных блогов:

- ✓ 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**

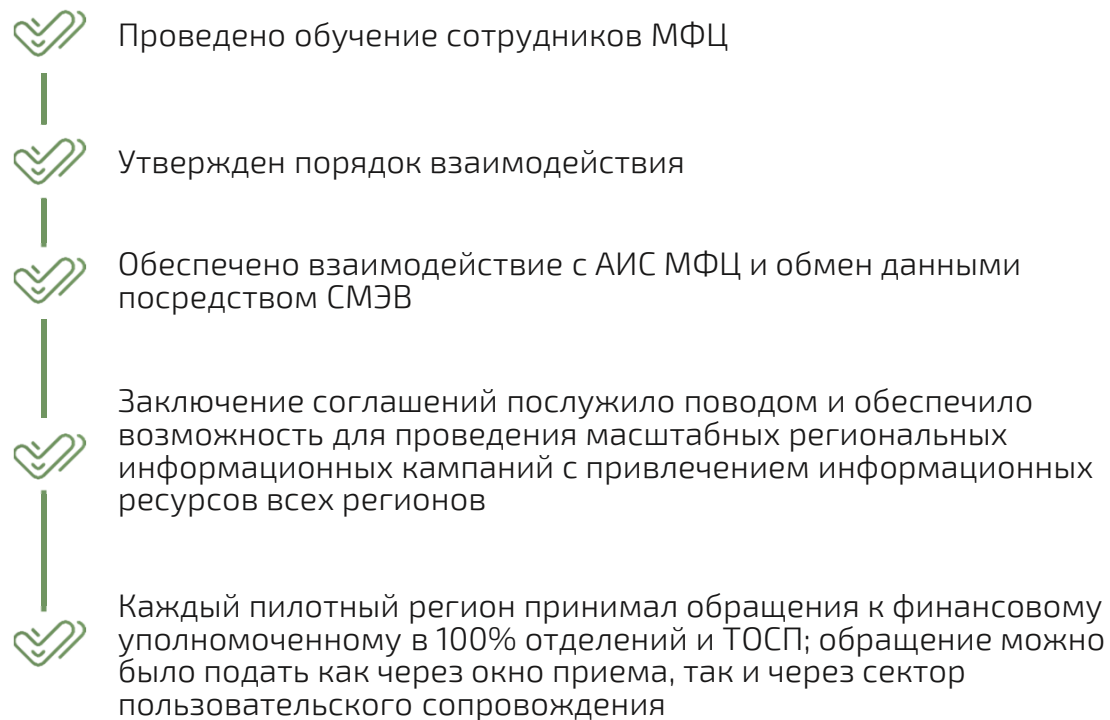
ПРИМЕРЫ НАПРАВЛЕНИЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РАМКАХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- 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



**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**

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