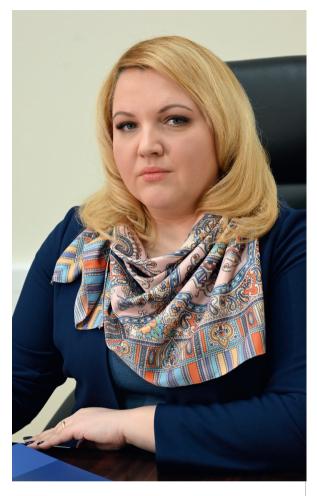
# СЛЕДУЯ БУКВЕ ЗАКОНА

В 2019 году институт финансового уполномоченного работал только семь месяцев, но за это короткое время сумел показать результаты, которые оценили и потребители, и страховщики, и суды. Подвела итоги первого года и рассказала о режиме работы финансового уполномоченного в сложных условиях эпидемии руководитель АНО «СОДФУ» Ольга Крайнова.



**Ольга Крайнова** Руководитель АНО «СОДФУ»

ССТ: Расскажите о результатах работы Службы по ОСАГО — сколько обращений рассмотрено, из каких регионов жалоб поступает больше всего?

Ольга Крайнова: Обращения по ОСАГО занимают подавляющую долю в общем количестве обращений к финансовому уполномоченному. Это объясняется, с одной стороны, тем, что это обязательный

вид страхования и потому массовый, с другой — тем, что досудебный порядок сначала был распространен на моторные виды страхования. В целом с начала работы, то есть с 1 июня 2019 года, и по состоянию на 23 марта 2020 года мы получили 127,1 тыс. обращений по ОСАГО, из которых 40 тысяч обращений поступили к нам с начала 2020 года.

Потребители идут к финансовому омбудсмену, когда не согласны с размером страховой выплаты по ОСАГО — доля таких обращений 38,5 %. На втором месте по тематике обращений — отказ в выплате по договору ОСАГО — 28,1 %, на третьем — нарушение сроков страховой выплаты — 26,2 %. Меньше всего обращений по обязательной «автогражданке» приходится на качество выполненного ремонта — 0,8 %. Средний размер требований по обращениям в рамках ОСАГО составляет 208,6 тыс. рублей.

Если говорить о числе решений, по состоянию на конец марта по результатам рассмотрения обращений по ОСАГО финансовый уполномоченный принял 51 тыс. решений, из которых в 51 % случаев требования потребителей были удовлетворены.

По числу обращений к финансовому уполномоченному довольно сильно выделяется Краснодарский край. Это единственный регион, доля обращений из которого в общем объеме обращений превышает 10 % и составляет 12,4 %. Краснодарский край и в целом Южный федеральный округ с первого месяца работы института финансового уполномоченного остается лидером по количеству обращений. Также в первую пятерку по числу обращений вошли Башкортостан (5,5 %), Нижегородская область (4,1 %), Ростовская область (3,5 %).

### ССТ: Какие категории обращений вызывают наибольшие сложности при вынесении решений?

О. К.: Нередко сложности вызывают споры по ОСАГО, в которых потребитель указывает на необоснованный отказ станции технического обслуживания автомобилей (СТОА), на которую страховщиком выдано направление на ремонт. В связи с этим потребитель требует заменить форму страхового возмещения с натуральной, то есть ремонта автомобиля, на денежную форму. При этом страховщик указывает, что у него нет сведений об отказе СТОА

потребителю в осуществлении ремонта, в связи с чем основания для смены формы возмещения отсутствуют. К сожалению, многие потребители не фиксируют случаи такого отказа СТОА и, как следствие, не могут предоставить необходимых доказательств своей правоты.

Кроме того, есть обращения, в которых сложно установить, кто допустил нарушение правил дорожного движения, повлекшее ДТП.

На начальном этапе нашей работы обращений, которые вызывали сложности, было достаточно, но по мере накопления практики они становятся для нас типовыми. В марте в службе создан методологический комитет, который как раз сосредоточится на обеспечении единообразия практики. Комитет будет анализировать весь массив дел и утверждать правовые позиции, подлежащие применению при подготовке и принятии решений порезультатам рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, а также типовые шаблоны описания таких правовых позиций.

ССТ: Одной из задач службы финансового уполномоченного было снижение нагрузки на суды. Насколько удалось эту нагрузку снять?

О. К.: Здесь показателем эффективности нашей работы может служить статистика Верховного Суда. В начале февраля этого года Председатель ВС РФ Вячеслав Лебедев на совещании судей судов общей юрисдикции и арбитражных судов сообщил, что введение досудебного порядка урегулирования споров финансовым уполномоченным способствовало существенному сокращению количества судебных споров по договорам ОСАГО и каско в 2019 году на 40 % до 164 тыс.

Институт финансового уполномоченного начал рассматривать споры по моторным видам страхования только с 1 июня 2019 года, поэтому на горизонте календарного года наш вклад в сокращение числа судебных споров в сфере автострахования

мог быть еще более заметным. Считаю, что есть предпосылки для дальнейшего сокращения количества судебных споров по ОСАГО по мере развития института финансового уполномоченного.

ССТ: Какова статистика обращений страховщиков и страхователей в суды после рассмотрения спора финансовым уполномоченным? С какими решениями не согласны страховщики, а с какими — страхователи?

О. К.: Когда потребитель не согласен с решением финансового уполномоченного по существу спора, он подает иск не к финансовому уполномоченному, а к страховой компании — это предусмотрено законом. Службу финансового уполномоченного по таким делам обычно привлекают в качестве третьего лица. На конец марта 2020 года в судах зарегистрировано более 19 тыс. судебных споров по искам потребителей к финансовым организациям.

В подавляющем числе таких исков заявляются требования о компенсации морального вреда, взыскании представительских и иных судебных расходов, а также расходов на оценку размера ущерба и аварийного комиссара. Некоторые из таких требований потребителей не подлежат рассмотрению финансовым уполномоченным в соответствии с законом, как, например, требования о компенсации морального вреда. Причиной обращения в суд по иным требованиям, в частности, о взыскании расходов на оценку и аварийного комиссара, может являться принятое финансовым уполномоченным решение об отказе в их удовлетворении. В последнем случае мотивом принятия финансовым уполномоченным соответствующего решения может являться отсутствие необходимости несения таких расходов потребителем для защиты своих прав. Такой позиции придерживается и экспертный совет Службы финансового уполномоченного, рекомендации которого размещены на сайте уполномоченного.

Кроме того, потребители обращаются в суд с требованиями о взыскании страхового возмещения и неустойки за ненадлежащее исполнение страховщиком обязанностей по договору страхования. В этом случае обращение в суд мотивировано несогласием потребителя с принятым финансовым уполномоченным решением и размером взысканной им суммы. Основанием удовлетворения судом таких требований может являться представление суду новых доказательств в подтверждение правомерности требований потребителя, ранее не представленных им финансовому уполномоченному.

Еще более 7 тыс. исков подано страховыми компаниями, которые оспаривают решения финансового уполномоченного. Всего по результатам рассмотрения исков финансовых организаций об оспаривании решений финансового уполномоченного вынесено 851 судебное решение, 610 из которых изменяют решение финансового уполномоченного в части размера взысканной им неустойки.

Но здесь важно отметить следующее. Такое значительное количество решений финансового уполномоченного изменено судами исключительно по причине пробела в правовом регулировании. Дело в том, что финансовый уполномоченный при рассмотрении обращения потребителя не вправе уменьшить подлежащую уплате неустойку на основании статьи 333 Гражданского кодекса РФ. Финансовый уполномоченный проверяет только правильность расчета неустойки, а ее соразмерность и обоснованность — прерогатива суда. Поэтому нередко страховщики оспаривают размер неустойки в судах, тогда как сами решения финансового уполномоченного являются абсолютно законными и обоснованными. Если же говорить о полной отмене решений финансового уполномоченного, то таких решений судов всего 15.

Таким образом, отмененные решения составляют всего 1,8 %, а в 98,2 % случаев решения финансового уполномоченного

### ОБРАЩЕНИЯ В АНО "СОДФУ". І КВАРТАЛ 2020







поддерживаются судами, что свидетельствует о справедливости решений, вынесенных финансовым уполномоченным.

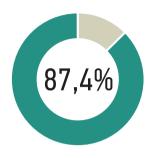
Справедливости ради добавлю, что мы говорим сейчас всего о 851 судебном решении, при том, что с начала нашей деятельности и по состоянию на 31 марта этого года финансовым уполномоченным принято 27,7 решений об удовлетворении требований потребителей.

ССТ: Одним из направлений споров со страховщиками являются споры по размеру неустойки. Видит ли АНО «СОДФУ» необходимость рассматривать их и если да, то почему?

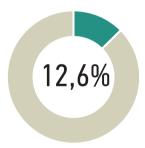
О. К.: По закону финансовый уполномоченный обязан рассматривать имущественные требования потребителя о взыскании с финансовой организации денежных средств. Требование о взыскании неустойки также является имущественным требованием, поэтому Служба уже сейчас их рассматривает.

Некоторое время назад часть страховых компаний при оспаривании решения финансового уполномоченного о взыскании с них неустойки в качестве довода, обосновывающего неправомерность оспариваемых решений, ссылались на пункт 9 части 1 статьи 19 Закона. Данная норма запрещает финансовому уполномоченному рассматривать «обращения о взыскании обязательных платежей и санкций, предусмотренных законодательством Российской Федерации». Слово «санкции» страховщики считают синонимом слов «неустойка», «штраф», «пени». Но, как показала многочисленная судебная практика, данный довод не был поддержан судом.

### РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕМАТИК ОБРАЩЕНИЙ В АНО "СОДФУ I КВАРТАЛ 2020

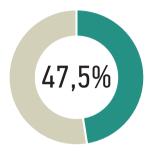


Страховое возмещение по договорам ОСАГО

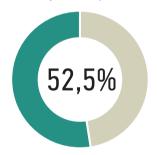


Другие финансовые услуги

## РЕШЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. I КВАРТАЛ 2020



Требования потребителей удовлетворены



Потребителям в удовлетворении требований отказано

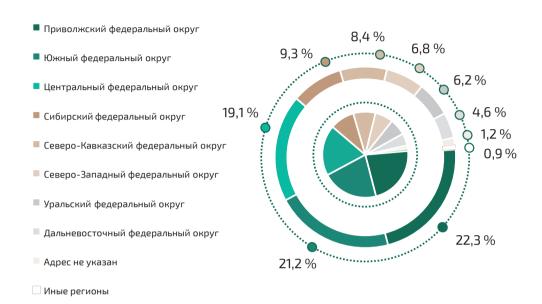
По информации, имеющейся у Службы, на данный момент нет ни одного судебного решения, которым решение финансового уполномоченного было бы признано незаконным по данному основанию.

Напротив, суды исходят из того, что в пункте 9 части 1 статьи 19 Закона речь идет именно об обязательных платежах (налоги, сборы, обязательные страховые взносы на пенсионное и социальное страхование) и санкциях, начисленных за их несвоевременное перечисление в бюджет или внебюджетный фонд, а не о классической гражданско-правовой неустойке.

Кроме того, возможный запрет на рассмотрение дополнительных по отношению к требованию о взыскании основного долга требований о взыскании неустойки представляется неразумным. К тому же возможный запрет не согласуется с целями закона, ведь именно нарушение финансовой организацией обязательства по своевременной уплате основного долга часто является причиной обращения потребителя к финансовому уполномоченному. Поэтому рассмотрение требований потребителей в «усеченном» виде нивелировало бы положительный эффект от введения закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Стоит упомянуть о другой проблеме, которая возникает при рассмотрении этой

#### ОБРАЩЕНИЯ ПО РЕГИОНАМ РОССИИ. І КВАРТАЛ 2020 ГОДА



категории споров и о которой я частично уже рассказала. Речь о применении статьи 333 Гражданского кодекса РФ, позволяющей суду снижать размер начисленной неустойки, если последняя явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства. К сожалению, буквальное прочтение данной нормы позволяет сделать вывод, что правом на снижение неустойки обладает только суд, арбитражный суд или третейский суд в соответствии с их компетенцией. Поэтому при рассмотрении требования о взыскании неустойки финансовый уполномоченный, установив факт нарушения основного обязательства финансовой организации, проверяет лишь правильность расчета неустойки. Тогда как вопрос о ее соразмерности и обоснованности отдается на откуп суду.

Это и вызывает такое большое количество судебных дел, когда страховщики обжалуют решения финансовых уполномоченных только лишь с целью снизить размер неустойки. А это дополнительные издержки

и для страховщиков, и для нас, и для судебной системы. Для потребителя такое обжалование означает, что решение финансового уполномоченного не вступает в силу, и срок его исполнения серьезно затягивается на время рассмотрения дела в суде.

Понимая необходимость изменения текущего положения дел, Служба финансового уполномоченного направила свои предложения в Верховный суд о необходимости расширительного толкования данной правовой нормы, а также подготовила законопроект, который в случае его принятия позволит решить эту проблему.

ССТ: Как Вы оцениваете ситуацию с объемом выплат страховщиков после начала работы службы финансового уполномоченного и снизилась ли доля мошеннических обращений в страховые компании?

О. К.: В 2019 году институт финансового уполномоченного проработал всего семь месяцев, и по результатам такого непро-





должительного периода работы оценивать динамику страховых выплат в привязке к нашей работе неправильно — должно пройти больше времени. Допускаю, что в отдельных страховых компаниях так или иначе в целом ситуация с выплатами могла измениться благодаря нашей деятельности.

В начале этого года Российский союз автостраховщиков сообщил, что у страховых компаний снизились выплаты по основным требованиям в судах, что объясняется перетоком части споров на рассмотрение финансовым уполномоченным. Более

того, согласно данным профессионального объединения, благодаря деятельности финансового уполномоченного произошло сокращение недобросовестных практик в ОСАГО. Положительный эффект от работы финансового уполномоченного Союз объяснил тем, что в 2019 году сумма взысканных судами со страховщиков накладных расходов сократилась почти на 20 % по сравнению с 2018 годом. Думаю, что по итогам текущего года эффект от работы финансового уполномоченного в этой части может быть еще более заметным.

### ССТ: Сталкиваетесь ли вы с попытками мошенничества?

О. К.: Да, Служба уже столкнулась как минимум с одним фактом откровенного мошенничества. В начале года мы выявили факт подделки решения финансового уполномоченного, которое в действительности не принималось. Более того, заявитель, чьи данные приводились в фальшивом документе, к финансовому уполномоченному не обращался. Несуществующее решение финансового уполномоченного представитель выгодоприобретателя направил на электронную почту страховой компании с целью получения страхового возмещения по ОСАГО, взыскать которое, якобы, постановил финансовый уполномоченный. Материалы по данному факту мы направили в правоохранительные органы.

Мы встречаем признаки недобросовестных действий со стороны заявителей, являющихся не потребителями, а лицами, которые выкупили у потребителей права требования к страховщику. Такие лица в соответствии с законом при обращении к финансовому уполномоченному должны внести плату за рассмотрение их обращения в размере 15 тыс. рублей. При рассмотрении обращений мы выявляем ряд признаков, свидетельствующих о том, что такие лица, пытаясь сэкономить, направляют обращение, выдавая себя за потребителей, для которых подача обращения является бесплатной. Подобные случаи зафиксированы службой в Адыгее, Волгограде, Башкортостане, Калуге, Воронеже. По выявленным фактам мы направили материалы в правоохранительные органы.

# ССТ: Как ситуация с коронавирусом повлияла на график работы Службы и смогли ли финансовые уполномоченные рассматривать необходимое количество дел в отведенные законом сроки?

О. К.: В конце марта Президент Российской Федерации объявил дни с 30 марта по 3 апреля 2020 года нерабочими, затем

нерабочие дни были продлены до 30 апреля включительно. Учитывая, что в АНО «СОДФУ» ежедневно поступает до тысячи обращений потребителей финансовых услуг, Главным финансовым уполномоченным Юрием Викторовичем Ворониным и мной были приняты решения не приостанавливать работу финансовых уполномоченных и АНО «СОДФУ», а продолжить ее в дистанционном режиме. Длительный нерабочий период мог бы негативно сказаться на процессах, связанных с защитой прав потребителей финансовых услуг. Поэтому решение о продолжении деятельности принято для обеспечения непрерывности процесса.

Для профилактики распространения коронавирусной инфекции финансовые уполномоченные, а также большая часть сотрудников Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного переведены на дистанционный режим работы, при котором рассмотрение обращений потребителей финансовых услуг продолжилось в соответствии с законом.

В то же время, ситуация с коронавирусом и связанные с ним длительные выходные сказались на сроках вступления в силу решений финансового уполномоченного, принятых в период нерабочих дней. Но здесь мы обязаны следовать букве закона, а он предусматривает, что срок вступления в силу решения составляет 10 рабочих дней. Поэтому срок вступления в силу решений, которые будут приняты в период нерабочих дней, начнет исчисляться с первого рабочего дня.

В сложившейся из-за коронавируса ситуации, которая приведет к снижению доходов части граждан, потере работы, может возрасти число споров потребителей с финансовыми организациями. Поэтому сейчас особенно высока значимость института финансового уполномоченного для потребителей финансовых услуг, который бесплатно и в короткие сроки восстановит их нарушенные права.