



# ЕДИНООБРАЗИЕ И ПРЕДСКАЗУЕМОСТЬ

Для компетентного правозащитного органа, которым уверенно становится АНО «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного», крайне важна системная методологическая работа. Руководитель АНО «СОДФУ» Ольга Крайнова рассказывает о том, зачем в рамках организации создается Методологический центр, и какие задачи он будет решать.

**Современные страховые технологии:**  
В 2021 году было принято решение о создании нового структурного подразделения АНО «СОДФУ» — Методологического центра. Каковы цели и задачи этого подразделения?

**Ольга Крайнова:** Толстой писал, что все счастливые семьи счастливы одинаково, а несчастные — несчастны по-своему. Так вот, к нам обращаются несчастные потребители финансовых услуг, у каждого из которых — своя история. Но законы едины для всех. И чтобы максимально эффективно помочь пострадавшим, необходимо

формирование единообразной практики рассмотрения споров потребителей услуг с финансовыми организациями. Этим и занимается Методологический центр.

Служба финансового уполномоченного уже стала признанным авторитетом в вопросах разрешения имущественных споров на финансовом рынке. Именно поэтому мы должны стремиться к тому, чтобы наши решения были единообразны и предсказуемы.

### **ССТ: Как организована работа Методологического центра?**

**О. К.:** Деятельность АНО «СОДФУ» как компетентного правозащитного органа становится все более известной среди граждан, финансовых организаций и государственных органов. Перед Методологическим центром ставится очень много задач, в том числе — подготовка позиций по вопросам правоприменительной практики в части урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, а также совершенствования законодательства в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.

Очень важен обмен вышеуказанными позициями с Банком России, государственными органами, а также представителями финансового сообщества, в том числе финансовыми и экспертными организациями. Это позволяет доносить до участников финансового рынка лучшую практику и в соответствии с ней превентивно корректировать бизнес-процессы.

В функциональных задачах Методологического центра — сопровождение деятельности Методологического комитета Службы финансового уполномоченного, Экспертного совета Службы финансового уполномоченного, а также рабочих групп по вопросам методологии принятия и рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг.

### **ССТ: Понятна ли гражданам роль финансового уполномоченного в современной финансовой системе?**



**Ольга Крайнова**

*Руководитель АНО «СОДФУ»*

**О. К.:** К сожалению, полная и достоверная информация о нашей деятельности есть не у всех потребителей. Кто-то опасается к нам обращаться, не понимая, как это можно сделать. А кто-то не понимает, как разграничен функционал финансового уполномоченного, надзорных органов и судов.

Именно поэтому мы должны активно участвовать в работе по повышению финансовой грамотности. В наших планах также проведение просвещающих мероприятий о деятельности финансового уполномоченного с финансовыми организациями, судами, экспертными организациями и иными заинтересованными лицами, обмен знаниями и опытом в части урегулирования споров потребителей финансовых услуг.

В АНО «СОДФУ» стекаются жалобы по самым массовым и востребованным сегментам рынка финансовых услуг. Мы без искажений видим текущую практику со всей России. Именно обобщение практики делает актуальным и востребованным осуществление методологического обеспечения и стандартизации деятельности по досудебному урегулированию споров.

### **ССТ: Тем не менее, почему потребовалось создавать отдельную структуру для методологической работы?**

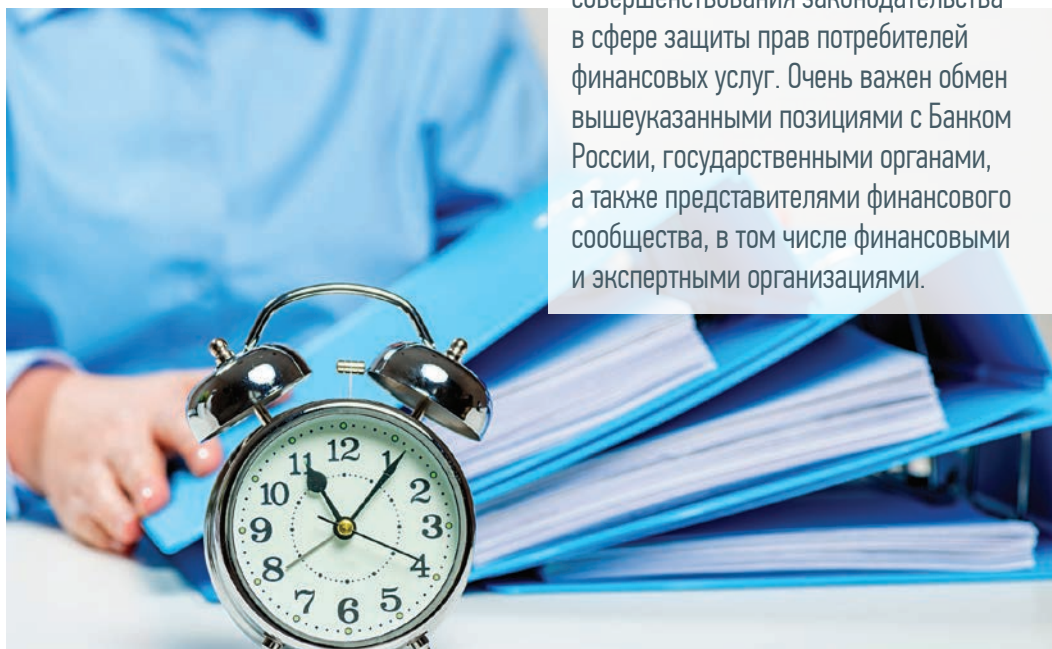
**О. К.:** До принятия решения о создании Методологического центра в АНО «СОДФУ» методологическая работа была сосредоточена в управлениях досудебного урегулирования споров. Прежде всего, сотрудники этих подразделений обеспечивали создание и поддержку в актуальном состоянии документов методологического характера по подходам к рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг (методические руководства, рекомендации, типовые шаблоны, матрицы подходов к решениям и т. д.). Сегодня методологическая деятельность получила новый импульс и выйдет, мы надеемся, на новый уровень. Работы очень много, и работа эта разноплановая. Именно этим вызвана необходимость создания специализированного методологического подразделения.

На рассмотрение Методологического центра, как правило, передаются нетиповые ситуации, которые анализируются им в каждом конкретном случае. В тех слу-

чаях, когда однотипные ситуации возникают периодически, Методологический центр вырабатывает системный подход для их разрешения и представляет его на утверждение Методологического комитета, в состав членов которого входят Главный финансовый уполномоченный, финансовые уполномоченные, а также представители АНО «СОДФУ».

Впоследствии, правовые позиции, утвержденные на заседании Методологического комитета, доводятся до всех подразделений АНО «СОДФУ», задействованных в процессе рассмотрения обращений потребителей

Перед Методологическим центром ставится очень много задач, в том числе — подготовка позиций по вопросам правоприменительной практики в части урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, а также совершенствования законодательства в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг. Очень важен обмен вышеуказанными позициями с Банком России, государственными органами, а также представителями финансового сообщества, в том числе финансовыми и экспертными организациями.



финансовых услуг, и внедряются в повседневную практику Службы.

В качестве примера одной из таких правовых позиций можно привести утвержденный на заседании Методологического комитета от 18 марта 2021 года подход к определению размера страхового возмещения, взыскиваемого в пользу потерпевшего по договору ОСАГО. Согласно данному подходу если страховая организация после получения от потерпевшего заявления о страховом возмещении и документов, подтверждающих наступление страхового случая, безосновательно уклоняется от выдачи направления на ремонт в течение предусмотренного Законом об ОСАГО 20-дневного срока, потерпевший вправе требовать осуществления страхового возмещения в денежной форме, размер которого соответствует стоимости ремонта транспортного средства без учета износа заменяемых деталей, узлов и агрегатов.

### **ССТ: Насколько важны в работе финансового уполномоченного постоянный мониторинг и анализ законодательства?**

**О. К.:** Служба финансового уполномоченного ведет непрерывный мониторинг как законодательства, так и судебной практики, что позволяет обеспечивать соответствие им всех существующих подходов к рассмотрению финансовым уполномоченным обращений потребителей финансовых услуг, а также выявлять существующие разнонаправленные практики для формирования предложений по их исключению.

Кроме того, на основании мониторинга готовятся предложения курирующему Методологический центр заместителю руководителя АНО «СОДФУ» по своевременному информированию структурных подразделений, обрабатывающих обращения граждан, о существенных изменениях законодательства и судебной практики.

Важной частью методологической работы является подготовка шаблонов типовых проектов решений и иных документов, а также ведение единой базы таких типовых

Под нетиповыми спорами обычно понимаются такие споры, по которым практика еще не сложилась и которые не были предметом обсуждения на Методологическом комитете. Как правило, такие споры являются новыми и об их появлении методологи первыми узнают от подразделений, рассматривающих обращения потребителей.

документов и шаблонов. Отдельной задачей является согласование решений по нетиповым спорам и ответов на обращения граждан и юридических лиц по сложным вопросам.

Под нетиповыми спорами обычно понимаются такие споры, по которым практика еще не сложилась и которые не были предметом обсуждения на Методологическом комитете. Как правило, такие споры являются новыми и об их появлении методологи первыми узнают от подразделений, рассматривающих обращения потребителей.

В качестве примера нетипового спора можно привести спор, возникший из договора инвестиционного страхования жизни, согласно которому страховая организация приняла на себя обязательство по наступлении страхового случая (дожития страхователя до определенной даты) произвести не только выплату страховой суммы, которая, как правило, равна страховой премии, но и выплату дополнительного инвестиционного дохода.

В указанном деле страховая организация, перечислив страхователю страховую сумму в связи с его дожитием до согласованной даты, отказала в выплате страхователю дополнительного инвестиционного дохода, мотивируя это наличием в договоре страхования условия о том, что такая выплата возможна только при условии, если у страховой организации имеется возможность





Служба с учетом накопленной практики рассмотрения споров потребителей финансовых услуг с финансовыми организациями подготовила взаимосвязанные законопроекты, предусматривающие комплексное совершенствование процедуры рассмотрения финансовым уполномоченным обращений потребителей финансовых услуг, а также детальное урегулирование процесса обжалования решений финансового уполномоченного. Данные законопроекты планируется в ближайшее время обсудить с финансовым сообществом и заинтересованными органами государственной власти.

реализации активов, в которые была инвестирована сумма внесенной страхователем страховой премии.

Как указывала страховая организация, полученные от страхователя денежные средства были инвестированы ею в иностранные ценные бумаги. В этой связи невозможность их реализации была обоснована страховой организацией последствиями существующей геополитической обстановки, а именно, введением российскими и иностранными властями ограничений в проведении расчетов с иностранными контрагентами.

Вместе с тем финансовый уполномоченный при рассмотрении обращения страхователя пришел к выводу о том, что такие условия ущемляют права потребителя и нарушают баланс интересов сторон страховых отношений, а потому их следует рассматривать в качестве ничтожных условий на основании статьи 16 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Это объясняется тем, что они допускают ситуации, при которых страховщик, фактически не прекративший владеть иностранным активом, вправе отказать страхователю в выплате и в последующем обогатиться за его счет, когда обстоятельства, послужившие основанием для введения ограничений по распоряжению активами, прекратят свое действие.

Вследствие изложенного финансовый уполномоченный принял решение о взыскании в пользу страхователя всей суммы невыплаченного дополнительного инвестиционного дохода.

Мы постоянно взаимодействуем с государственными органами по вопросам, связанным с приемом или рассмотрением обращений потребителей финансовых услуг, а также участвуем в подготовке заключений на законопроекты, затрагивающие вопросы рассмотрения споров финансовыми уполномоченными и влияющие на деятельность Службы финансового уполномоченного.

Служба финансового уполномоченного активно участвует в законопроектной

деятельности. Подготавливаемые Службой инициативы направлены как на совершенствование предусмотренной Законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» процедуры рассмотрения финансовым уполномоченным споров и уточнение статуса финансового уполномоченного, так и на решение отдельных вопросов защиты прав потребителей финансовых услуг.

В качестве примера можно привести инициативу о расширении компетенции финансового уполномоченного в части наделения его правом рассмотрения споров о незаконных переводах пенсионных накоплений из Пенсионного фонда Российской Федерации в негосударственный пенсионный фонд или из одного негосударственного пенсионного фонда в другой.

В настоящее время Служба с учетом накопленной практики рассмотрения споров потребителей финансовых услуг с финансовыми организациями подготовила взаимосвязанные законопроекты, предусматривающие комплексное совершенствование процедуры рассмотрения финансовым уполномоченным обращений потребителей финансовых услуг, а также детальное урегулирование процесса обжалования решений финансового уполномоченного. Данные законопроекты планируется в ближайшее время обсудить с финансовым сообществом и заинтересованными органами государственной власти.

Результатом непосредственно методологической деятельности является подготовка справочных материалов, обзоров, статей, разъяснений по вопросам рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, а также формирование контента интернет-сайта АНО «СОДФУ».

**ССТ: Сколько специалистов сейчас в СОДФУ занимаются методологической работой?**

**О. К.:** В настоящее время весь объем работы, о котором я уже рассказала, лежит на плечах 12 методологов во главе с ру-

ководителем подразделения. На данный момент мы активно набираем сотрудников, обладающих необходимыми компетенциями.

Объем реализуемых Методологическим центром функций планируется наращивать поэтапно, в том числе с учетом заключаемых Службой соглашений о взаимодействии с Банком России, органами государственной власти и иными лицами, а также с учетом расширения компетенции службы финансового уполномоченного.

**ССТ: В какие сроки планируется завершить формирование Методологического центра?**

**О. К.:** Планом развития АНО «СОДФУ», представленном на рассмотрение Национального финансового совета, для формирования единого центра методологии рассмотрения гражданско-правовых споров определен период до 2025 года.

Мы надеемся, и у нас есть такие амбициозные планы, что методологический центр станет центральной точкой подготовки позиции по вопросам правоприменительной практики по досудебному урегулированию споров. Ведь наша главная цель — эффективно, качественно и своевременно оказать помощь потребителям финансовых услуг.

Мы постоянно взаимодействуем с государственными органами по вопросам, связанным с приемом или рассмотрением обращений потребителей финансовых услуг, а также участвуем в подготовке заключений на законопроекты, затрагивающие вопросы рассмотрения споров финансовыми уполномоченными и влияющие на деятельность Службы финансового уполномоченного.