

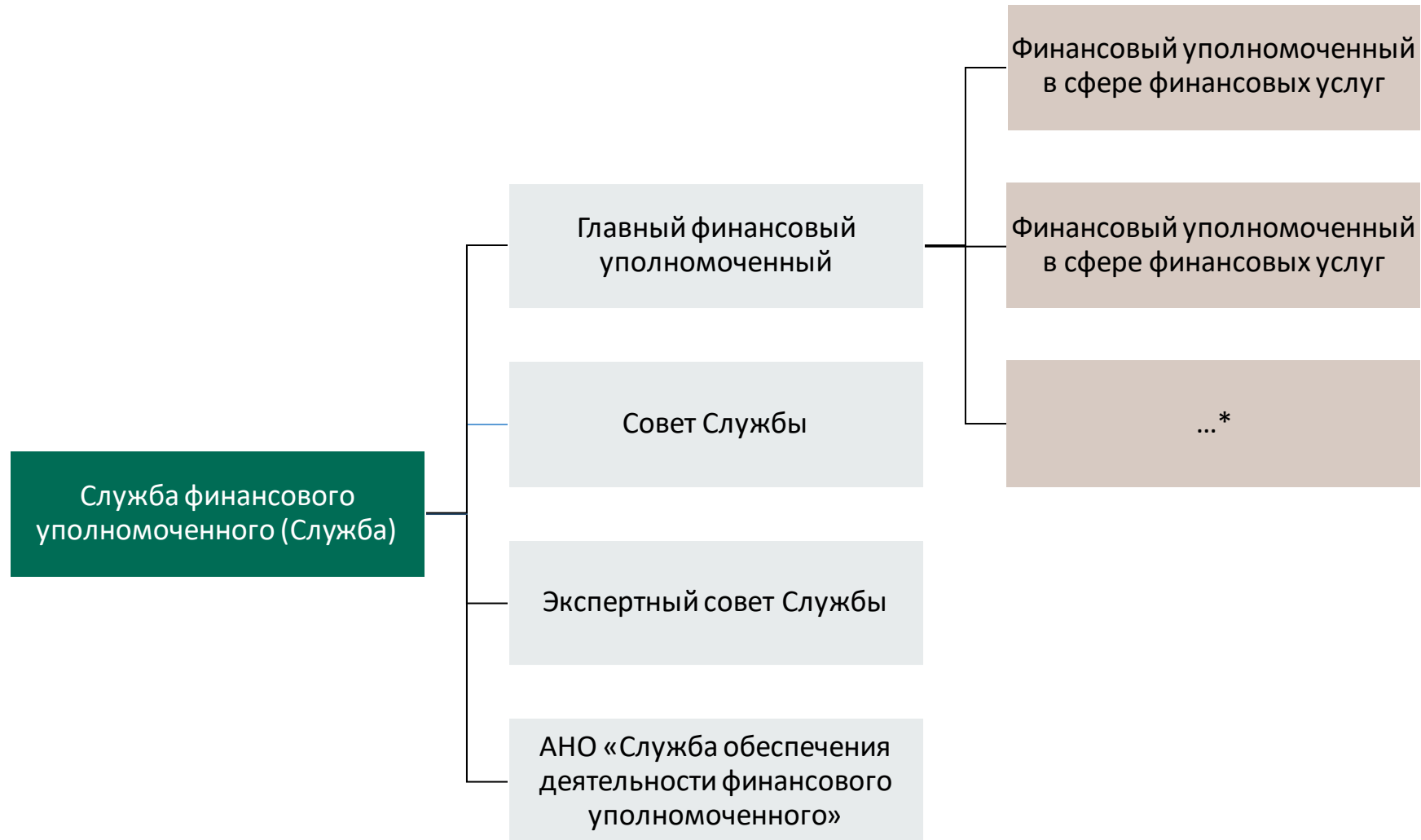
**Научно-практическая конференция: «Ключевые
направления развития страхового рынка в условиях
саморегулирования»**

СЛУЖБА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

**Руководитель АНО «Служба обеспечения
деятельности финансового уполномоченного»
Крайнова Ольга Ивановна**

14 ноября 2018
г. Санкт-Петербург

СЛУЖБА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО



* Сферы финансовых услуг, для рассмотрения обращений в которых учреждаются должности финансовых уполномоченных, определяются Советом директоров Банка России

СТАТУС ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

ДОЛЖНОСТЬ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

- Должность учреждена в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 **№ 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»**
- Для рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги

НЕЗАВИСИМОСТЬ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

Гарантия неприкосновенности

процедура назначения и исчерпывающий перечень оснований освобождения от должности установлены законом

Финансовая независимость

финансирование деятельности осуществляется из средств специального фонда

Свобода действия

никто не вправе вмешиваться в деятельность финансовых уполномоченных

Социальные гарантии

дополнительное пенсионное обеспечение, страхование жизни и медицинское страхование

ВИДЫ ФИНАНСОВЫХ УПОЛНОМОЧЕННЫХ

ГЛАВНЫЙ ФИНАНСОВЫЙ УПОЛНОМОЧЕННЫЙ

- Осуществляет полномочия финансового уполномоченного во всех сферах финансовых услуг
- Курирует и контролирует деятельность службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного
- Осуществляет координацию деятельности финансовых уполномоченных, рассматривающих обращения в отдельных сферах финансовых услуг

ФИНАНСОВЫЕ УПОЛНОМОЧЕННЫЕ В СФЕРАХ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

- Рассматривают обращения в отношении финансовых организаций, относящихся к их сфере финансовых услуг

СОВЕТ СЛУЖБЫ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

СОСТАВ

КОМПЕТЕНЦИЯ СОВЕТА СЛУЖБЫ

- 5 Представителя представителей Банка России
- 3 Представителя Правительства РФ
- 1 Представитель СРО в сфере финансового рынка, объединяющих страховые организации
- 2 Представителя ассоциаций (союзов) кредитных организаций
- 2 Представителя иных СРО в сфере финансового рынка, члены которых являются финансовыми организациями, обязанными взаимодействовать с финансовым уполномоченным
- 1 Представитель экспертного совета Службы
- 1 Главный финансовый уполномоченный

Член Совета Службы, за исключением главного финансового уполномоченного, назначается **сроком на три года** и осуществляют свои функции **на безвозмездной основе**

- направляет рекомендации для назначения финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг
- ежегодно определяет условия и размер оплаты труда (и финансирования других социальных гарантий) финансовых уполномоченных, определяет структуру Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного
- утверждает смету доходов и расходов Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного, в том числе определяет условия и размер оплаты труда ее работников
- определяет размер дифференцированной ставки взносов финансовых организаций
- определяет направления расходования средств фонда финансирования деятельности финансовых уполномоченных на цели, определенные Федеральным законом № 123-ФЗ
- определяет порядок формирования экспертного совета Службы
- определяет порядок принятия решений экспертным советом Службы
- утверждает положение об экспертном совете Службы
- утверждает стандартную форму обращения, направляемого финансовых уполномоченных в электронной форме
- устанавливает порядок уведомления сторон спора о дате, времени и месте очного рассмотрения обращения
- устанавливает порядок осуществления финансовых уполномоченных процедур, направленных на урегулирование спора

ЭКСПЕРТНЫЙ СОВЕТ СЛУЖБЫ

СОСТАВ

- Главный финансовый уполномоченный
- Финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг
- Лица, обладающие познаниями в сфере финансового рынка и (или) имеющие опыт работы в сфере финансового рынка, регулирования, контроля и надзора на финансовом рынке или защиты прав потребителей финансовых услуг либо имеющие стаж работы судьями не менее десяти лет

Порядок формирования экспертного совета Службы и принятия им решений определяется Советом Службы

КОМПЕТЕНЦИЯ ЭКСПЕРТНОГО СОВЕТА

- изучает практику осуществления деятельности финансового уполномоченного, вырабатывает рекомендации по рассмотрению обращений и разъяснению вопросов, возникающих при их рассмотрении, а также по обобщению практики рассмотрения обращений
- рассматривает актуальные вопросы деятельности финансового уполномоченного
- рассматривает проекты правовых актов, касающихся деятельности финансового уполномоченного
- иные полномочия могут быть предусмотрены в положении об экспертном совете Службы

СЛУЖБА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО (СОДФУ)

25.10.2018 начала формирование Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного»

Основные задачи:

- оказание финансовому уполномоченному содействия в подготовке к рассмотрению обращений
- оказание содействия потребителям в оформлении обращений
- управление фондом финансирования деятельности финансового уполномоченного
- контроль за поступлением взносов финансовых организаций в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного
- ведение перечня финансовых организаций, организующих взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе

СПОСОБЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ С ФИНАНСОВЫМИ УПОЛНОМОЧЕННЫМИ

ДОБРОВОЛЬНОЕ ВСТУПЛЕНИЕ

3.12.18

Добровольно вступившие фин. организации

ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ ВСТУПЛЕНИЕ

01.06.2019

Страховые организации по ОСАГО, ДСАГО

28.11.2019

Страховые организации (кроме ОМС)

01.01.2020

Микрофинансовые организации

01.01.2021

- Кредитные организации
- Кредитные потребительские кооперативы
- Ломбарды
- Негосударственные пенсионные фонды

ОБРАЩЕНИЕ

- Должно быть в отношении **финансовой организации, взаимодействующей с финансовым уполномоченным** либо на **основании соглашения** (добровольный порядок), либо **в силу закона** (обязательный порядок)
- Должно **содержать требования о взыскании денежных сумм, не превышающих 500 000 руб.**, либо требования вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет

ПОТРЕБИТЕЛЬ

- Физическое лицо, являющееся стороной договора, либо лицом, в пользу которого заключен договор, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

РАЗЛИЧИЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЛИЦ, КОТОРЫМ УСТУПЛЕНЫ ПРАВА ТРЕБОВАНИЯ

	ПОТРЕБИТЕЛЬ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ	ЛИЦО, КОТОРОМУ ПЕРЕШЛИ ПРАВА ТРЕБОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ К ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ У УКАЗАННОГО ЛИЦА
СТОИМОСТЬ РАССМОТРЕНИЯ	Бесплатно	Осуществляется за плату в размере, установленном Советом Службы
СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ	15 рабочих дней	30 рабочих дней

РЕЕСТР И ПЕРЕЧЕНЬ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Банк России

Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного

ВЕДЕТ

Реестр финансовых организаций, обязанных осуществлять взаимодействие с финансовым уполномоченным

Перечень финансовых организаций, осуществляющих взаимодействие с финансовым уполномоченным в добровольном порядке

СОСТАВ

финансовые организации, обязанные взаимодействовать с финансовыми уполномоченными в силу закона

Момент включения в реестр:

с даты получения финансовыми организациями соответствующего разрешения (лицензии) или включения в реестр финансовых организаций соответствующего вида, дающих им право осуществлять деятельность на финансовом рынке

финансовые организации, организующие взаимодействие с финансовым уполномоченным на основании заявления

ИСКЛЮЧЕНИЕ НА ДОБРОВОЛЬНОЙ ОСНОВЕ

Финансовая организация может обратиться в Банк России с ходатайством об исключении из реестра, но одновременно должна предоставить обязательство не оказывать финансовые услуги потребителям финансовых услуг и не заключать соответствующие договоры (обратиться с повторным включением в реестр финансовая организация может не ранее, чем через 1 год)

Финансовая организация, включенная в перечень, вправе подать заявление об исключении из перечня. Финансовый уполномоченный рассматривает обращения в отношении договоров финансовой организации, которые были заключены с потребителем финансовых услуг до даты направления заявления об исключении из перечня.

ИСКЛЮЧЕНИЕ

Банк России может исключить финансовую организацию из реестра по основаниям, указанным в ч. 4 ст. 29 Федерального закона № 123-ФЗ

Финансовая организация, включенная в перечень, исключается службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного из перечня на основании решения главного финансового уполномоченного в случае неоднократного в течение одного года неисполнения требований Федерального закона № 123-ФЗ и решений финансового уполномоченного

ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ВЗАИМОДЕЙСТВУЮЩИЕ С ФИНАНСОВЫМИ УПОЛНОМОЧЕННЫМИ, ОБЯЗАНЫ

- Принимать участие в рассмотрении обращения
- Предоставлять по запросу финансового уполномоченного разъяснения, документы, сведения, связанные с рассмотрением обращения:
 - ✓ **5 рабочих дней** для предоставления решения финансовой организации по итогам рассмотрения заявления потребителя финансовых услуг
 - ✓ **5 рабочих дней** для предоставления разъяснений, документов, сведений, связанных с рассмотрением обращения
- Уплачивать взносы в порядке, установленном Федеральным законом № 123-ФЗ
- Исполнять решения финансового уполномоченного
- Размещать в местах оказания финансовых услуг (местах приема заявлений об их оказании), в том числе на своем официальном сайте, информацию о праве потребителей финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному, об официальном сайте финансового уполномоченного, о месте нахождения, почтовом адресе и номере телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного

РАССМОТРЕНИЕ ЗАЯВЛЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ



РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ ФИНАНСОВЫМ УПОЛНОМОЧЕННЫМ

Принятие обращения к рассмотрению

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение в заочной форме*:

Проведение экспертизы

Рассмотрение обращение заканчивается принятием финансовым уполномоченным решения, которое в течение 1 рабочего дня направляется сторонам

Обращение:

- Соответствует требованиям закона
- Составлено с нарушением требований к форме обращения
- Подано с нарушениями закона, препятствующими рассмотрению по существу

- **15 рабочих дней** со дня, следующего за днем передачи обращения финансовому уполномоченному, в случае направления обращения потребителем финансовых услуг
- **30 рабочих дней со дня,** следующего за днем передачи обращения финансовому уполномоченному, в случае направления обращения лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации

для решения вопросов, связанных с рассмотрением обращения, может быть проведена независимая экспертиза (оценка) по предмету спора

ВСТУПЛЕНИЕ В СИЛУ РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО И ОБЖАЛОВАНИЕ РЕШЕНИЯ

ВСТУПЛЕНИЕ РЕШЕНИЯ В СИЛУ

- Решение финансового уполномоченного вступает в силу **по истечении 10 рабочих дней** после даты его подписания финансовым уполномоченным
- Решение **должно быть исполнено** не позднее срока, указанного в решении (который **не может быть менее 10 рабочих дней и не более 30 дней** после дня вступления в силу решения)
- Исполнение финансовой организацией решения признается надлежащим исполнением финансовой организацией обязанностей по соответствующему договору с потребителем об оказании ему или в его пользу финансовой услуги

ЕСЛИ ПОТРЕБИТЕЛЬ НЕ СОГЛАСЕН С РЕШЕНИЕМ

- то он **в течение 30 дней после** дня вступления в силу решения обращается в суд и заявляет требования к финансовой организации по предмету и в размере, указанному в обращении, в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством РФ

ЕСЛИ ФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ НЕ СОГЛАСНА С РЕШЕНИЕМ

- то она **в течение 10 рабочих дней** после дня вступления в силу решения обращается в суд в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством РФ

ПРИНУДИТЕЛЬНОЕ ИСПОЛНЕНИЕ РЕШЕНИЯ

- В случае неисполнения финансовой организацией вступившего в силу решения финансового уполномоченного либо условий соглашения финансовый уполномоченный выдает потребителю финансовых услуг удостоверение, являющееся исполнительным документом
- На основании удостоверения, выданного финансовым уполномоченным, судебный пристав-исполнитель приводит решение финансового уполномоченного или соглашение в исполнение в принудительном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации

ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОГО ВВОДА ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В РАБОТУ С ФИНАНСОВЫМ УПОЛНОМОЧЕННЫМ ПЛАНИРУЕТСЯ СОЗДАНИЕ РАБОЧИХ ГРУПП С УЧАСТНИКАМИ ФИНАНСОВОГО РЫНКА (ПО МЕРЕ ОРГАНИЗАЦИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ФИНАНСОВЫМ УПОЛНОМОЧЕННЫМ В ОБЯЗАТЕЛЬНОМ И ДОБРОВОЛЬНОМ ПОРЯДКАХ)



РАБОЧИЕ ГРУППЫ СОЗДАЮТСЯ В ЦЕЛЯХ

- выработки оптимального решения по взаимодействию Финансовых организаций со Службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного
- учета экспертного мнения специалистов в сферах финансовых услуг
- проведения консультаций при разработке систем Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного
- тестирования разработанных бизнес-процессов

РАБОЧИЕ ГРУППЫ БУДУТ СОСТОЯТЬ ИЗ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

- Банка России
- страховых компаний
- микрофинансовых организаций
- кредитных потребительских кооперативов
- ломбардов
- кредитных организаций
- негосударственных пенсионных фондов

ПО СОСТОЯНИЮ НА 14.11.2018:

- Создана рабочая группа с представителями страховыми компаниями, уже проведено **2 заседания** (см. след. слайд)
- Создание рабочих групп с представителями других финансовых секторов предполагается осуществлять на этапе проработки решений для соответствующего финансового сектора (~ за полгода)

ПОЛУЧЕНЫ ПЕРВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ВСТРЕЧ РАБОЧИХ ГРУПП СО СТРАХОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

РАБОЧАЯ ГРУППА	УЧАСТНИКИ	ПРОВЕДЕННЫЕ ЗАСЕДАНИЯ И КЛЮЧЕВЫЕ РЕШЕНИЯ
ПО ОБЩИМ ВОПРОСАМ	<ul style="list-style-type: none">• РСА• Росгосстрах• МАКС• СОГАЗ• Ингосстрах• АльфаСтрахование• Зетта Страхование• ВСК• РЕСО	<p>Заседание – 12.10.2018</p> <ul style="list-style-type: none">• Утвержден состав Рабочей группы• Участникам РГ на регулярной основе необходимо направлять в СОДФУ вопросы• РСА необходимо предоставить участникам макеты рецензий на результаты независимой экспертизы, список федеральных экспертных организаций для возможного сотрудничества с СОДФУ• РСА необходимо разработать проект стандарта по выбору экспертных организаций• Службе необходимо определить перечень вопросов, которые будут рассматриваться в рамках работы Службы• СОДФУ необходимо провести встречу с МАК по вопросам обработки жалоб на экспертов-техников• РСА необходимо предоставить статистику по судебным обращениям по ОСАГО за 2017-2018 гг. <p>Заседание – 02.11.2018</p> <ul style="list-style-type: none">• Принято решение о создании рабочих подгрупп по ИТ-вопросам и по стандартизации документооборота между СК и СОДФУ• Участникам группы необходимо предоставить хронометраж процесса урегулирования убытков в автостраховании• СОДФУ необходимо подготовить график тестирования личных кабинетов ФО• РСА представить исследования Торгово-Промышленной Палаты по независимым экспертным заключениям и образец тендера- подготовить расширенную презентацию об институте финансового уполномоченного
ПО ИТ-ВОПРОСАМ	<ul style="list-style-type: none">• См. список участников выше	Планируется заседание
ПО ДОКУМЕНТООБОРОТУ	<ul style="list-style-type: none">• См. список участников выше	Планируется заседание