



В НОВЫЙ ГОД  
С ФИНАНСОВЫМ  
УПОЛНОМОЧЕННЫМ:  
ЧЕГО ЖДАТЬ И КАК ГОТОВИТЬСЯ

Новицкая А. А.

28.11.2019г.



# Чего ждать?

## ПЛЮСЫ

---

1. Сокращение количества исков потребителей
2. Улучшение клиентского сервиса
3. Сокращение количества жалоб в ЦБ
4. Выявление черных кредиторов
5. Изменение БСЗПП

## МИНУСЫ

---

1. Увеличение расходов на взаимодействие с клиентами
2. Увеличение количества обращений от клиентов
3. Увеличение доходов антиколлекторов

# Какой службе поручить работу с СФУ?



# Как подготовиться? 1/2

№	статья	требование	что нужно сделать
1	29	МФО обязаны организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным с 01.01.2020	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Получить от СФУ логин/пароль от личного кабинета</li><li>2. Назначить ответственного за взаимодействие с СФУ через личный кабинет</li><li>3. Протестировать работу личного кабинета</li></ol>
2	17 п. 2-7	Способы направления потребителем обращения в СФУ	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Разработать памятку на клиентов</li><li>2. Разместить памятку в местах оформления займов</li></ol>
3	19	Обращения, не подлежащие рассмотрению СФУ	
4	28 подп. 5 п. 3	Обязанность размещать в местах оказания финансовых услуг и на своем официальном сайте: 1) информацию о праве потребителей финансовых услуг на направление обращения СФУ, 2) об официальном сайте СФУ 3) о месте нахождения, почтовом адресе и номере телефона службы обеспечения деятельности СФУ	
5	11	МФО обязаны организовать уплату взносов для обеспечения деятельности СФУ не позднее 15-го числа второго месяца квартала, за который уплачивается взнос. Размер взноса определяется путем умножения количества обращений в отношении МФО, принятых к рассмотрению СФУ, на ставку, которая определяется Советом Службы.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Рассчитать размер взносов в СФУ на 2020 год и включить в бюджет</li><li>2. Регламентировать порядок проверки размера взноса на ежеквартальной основе</li></ol>
6	13	На официальном сайте СФУ ежегодно не позднее 1.06 года, следующего за отчетным годом, размещает отчет, который должен содержать обобщение рассмотренных обращений ... с указанием наименований финансовых организаций, в отношении которых поступили обращения; перечень финансовых организаций, обжаловавших решения финансового уполномоченного, сведения об их обжаловании и результатах такого обжалования	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Обеспечить мониторинг сайта финансового уполномоченного</li></ol>

# Как подготовиться? 2/2

№	статья	требование	что нужно сделать
7	26	<b>В случае несогласия с решением финансового уполномоченного</b> финансовая организация вправе <b>в течение десяти рабочих дней</b> после дня вступления в силу решения финансового уполномоченного обратиться в суд в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации. В случае обращения финансовой организации в суд копия заявления подлежит направлению финансовому уполномоченному, рассматривавшему дело, и потребителю финансовых услуг, в отношении обращения которого принято решение финансового уполномоченного, <b>в течение одного дня</b> со дня подачи указанного заявления	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Регламентировать взаимодействие юридической службы и службы, ответственной за взаимодействие с СФУ</li><li>2. Оценить ресурсы юридической службы для обеспечения выполнения сроков обжалования</li></ol>
8	20 п. 3	Финансовая организация обязана предоставить финансовому уполномоченному разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, <b>в течение пяти рабочих дней</b> со дня получения запроса финансового уполномоченного	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Определить целесообразность привлечения юристов к взаимодействию с СФУ до принятия решения об обжаловании решения СФУ</li><li>2. Регламентировать взаимодействие с СФУ в части ответственных лиц за соблюдение сроков</li><li>3. В случае отказа от привлечения юристов к подготовке ответов на обращения СФУ проработать типовые формы ответов на обращения клиентов</li></ol>
9	24 п. 2	Финансовая организация обязана проинформировать финансового уполномоченного в электронной форме через личный кабинет финансовой организации ... об исполнении решения финансового уполномоченного <b>не позднее следующего рабочего дня</b> со дня его исполнения либо об отказе в исполнении данного решения не позднее одного рабочего дня со дня окончания срока исполнения указанного решения.	
10	22 п. 4	В случае, если решение финансового уполномоченного содержит выводы об обоснованности отказа финансовой организации в удовлетворении требований потребителя финансовых услуг, финансовый уполномоченный также направляет потребителю финансовых услуг разъяснение указанного решения и прав потребителя финансовых услуг	

# Чего не хватает? 1/3

## Статья 7: В совет Службы входят:

1. 5 представителей Банка России
2. 3 представителя Правительства РФ
3. 1 представитель СРО страховых организаций
4. 2 представителя ассоциаций кредитных организаций
5. 2 представителя СРО других финансовых организаций
6. 1 представитель экспертного совета Службы
7. Главный финансовый уполномоченный

❗ Не хватает права ввести по 1 представителю от СРО каждого вида финансовых организаций

## Чего не хватает? 2/3

### Статья 13 пункт 1

На официальном сайте финансового уполномоченного в «Интернет» ежегодно размещается отчет, содержащий:

1. Количество рассмотренных обращений с указанием наименований финансовых организаций
2. Информацию об исполненных решениях финансового уполномоченного
3. Перечень финансовых организаций, обжаловавших решения финансового уполномоченного, сведения об их обжаловании и о результатах такого обжалования

❗ Не хватает информации о количестве неудовлетворенных обращений и урегулированных споров

## Чего не хватает? 3/3

### Статья 21 пункт 3

В случае, если в ходе рассмотрения спора между сторонами достигнуто соглашение, решение по обращению финансовым уполномоченным не принимается.

### Статья 11 пункт 1 подпункт 6

Ставка для определения размера взноса может быть дифференцирована в зависимости от количества обращений, рассмотрение которых было прекращено в связи с урегулированием спора между его сторонами.

- ⓘ Не хватает правила о приостановке течения срока рассмотрения обращения при получении финансовым уполномоченным от финансовой организации согласия на урегулирование спора с потребителем

# Что мешает?

## Статья 20 пункт 11

Рассмотрение обращения прекращается **в случае** отказа потребителя финансовых услуг от заявленных к финансовой организации требований путем направления финансовому уполномоченному соответствующего заявления, **в случае** урегулирования спора между его сторонами путем заключения соглашения, а также **в случае** добровольного исполнения финансовой организацией требований потребителя финансовых услуг.

## Статья 27 пункт 1 подпункт 4

Финансовый уполномоченный прекращает рассмотрение обращения **в случае заявления** потребителя финансовых услуг об отказе от заявленных к финансовой организации требований в случае урегулирования спора между его сторонами путем заключения соглашения, а также в случае добровольного исполнения финансовой организацией требований потребителя финансовых услуг.

**!** Текущая формулировка ст. 27 мешает добровольному урегулированию спора

## Чего ждем?

- **Размер вноса** для МФО, который будет дифференцирован по видам договоров: для договоров по выданным и привлеченным займам, для договоров по группе ПСК, а также по количеству обращений с определенным результатом
- **Типовую форму** электронного обращения потребителя в МФО
- **Типовую форму** соглашения между потребителем и МФО
- **Разъяснение** об имущественном характере требований потребителя
- **Разъяснение** о порядке обжалования решения финансового уполномоченного

# Спасибо за внимание!



## Александра Новицкая

Директор по правовым  
и корпоративным вопросам  
группы компаний Eqvanta

моб. +7 (963) 128 31 86

[nowi@eqvanta.com](mailto:nowi@eqvanta.com)