

**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ
С ФИНАНСОВЫМ
УПОЛНОМОЧЕННЫМ
НА РЫНКЕ
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
ПРАКТИЧЕСКИЕ
АСПЕКТЫ**

**АЛЛА ГЕОРГИЕВНА
СРУЛЕВИЧ**

Управляющий директор
АО «Д2 Страхование»

за 10 мес. 2019г. по АО «Д2 Страхование»

~800 000

Заключено
сделок
с участием
потребителя

6599

Получено
обращений
потребителей

5013

Страховщиком
удовлетворены
требования
потребителей

161

Потребитель
не согласился
с решением
страховщика

СКОЛЬКО СТОИТ

страховщикам взаимодействие с финансовым уполномоченным



Средняя сумма обращения к финансовому уполномоченному за 3 кв. 2019г. согласно finombudsman.ru составила 212,5 тыс. руб.

Взнос за рассмотрение по делам, где требования потребителя удовлетворены – 45 тыс.руб. за дело.

При удовлетворении требований потребителя финансовым уполномоченным цена ошибки страховщика в отношении потребителя увеличивается на 45 тыс. руб. за каждый такой случай

Цена удорожания 21% от средней заявленной суммы

Средний размер предъявленных исковых требований потребителей к Д2 в 2019 – 130 тыс. руб.

Поскольку средняя сумма иска по Д2 ниже рынка ОСАГО, цена удовлетворения одного обращения потребителя для Д2 будет значительно дороже, чем для страховщиков ОСАГО 35% от заявленной суммы.

Цена удорожания 35% от средней заявленной суммы

При этом, средняя сумма взысканных судом судебных расходов где требования потребителей к Д2 были удовлетворены, в 2019г. составило 7,5 тыс.руб. за дело.

Вид взаимодействия с финансовым омбудсменом	Ставка, руб.	Требования потребителя удовлетворены, руб.	Потребителю отказано, руб.	Добровольно урегулировано после обращения к омбудсмену, руб.
Для страховщика на добровольной основе	15000	22500	0	от 3750 до 15000 (от срока нахождения обращения у фин. уполномоченного)
Для страховщика при обязательном взаимодействии	30000	45000	0	от 7500 до 30000 (от срока нахождения обращения у фин. уполномоченного)
Для третьих лиц, получивших права требования от потребителей	15000	-/-	-/-	-/-
Для потребителей	0	0	0	0

ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

АСПЕКТЫ МАТЕРИАЛЬНОГО ПРАВА

(опыт коллег)

Отличие практики института финансового уполномоченного от практики судов (первый опыт)

Ожидания от института финансового уполномоченного:

увеличить удовлетворенность потребителей,
снизить количество жалоб потребителей

Потребитель получил возможность путем обращения к финансовому уполномоченному получить удовлетворение своих требований без обращения в суд.

Требование потребителя	Суд	Финансовый уполномоченный
Основное требование	Единообразно	
Неустойка	Применяет ст.333 ГК РФ (снижение несоразмерной неустойки)	Не применяет ст.333 ГК РФ. Можно получить максимально возможную сумму неустойки, превышающую суммы основного требования
Моральный вред	Возмещается (в случае удовлетворения требований потребителя)	Не применяет ст.151 ГК РФ
Судебные расходы	Возмещается (в случае удовлетворения требований потребителя)	Не подлежит удовлетворению

ДЛЯ СТРАХОВЩИКА

АСПЕКТЫ МАТЕРИАЛЬНОГО ПРАВА

(опыт коллег)



Отличие практики института финансового уполномоченного от практики судов (первый опыт)

Ожидания СТРАХОВЩИКОВ от института финансового уполномоченного:

снизить количество судебных потерь от деятельности недобросовестных представителей потребителей

По оценкам коллег из страховых компаний с ОСАГО, количество исков, предъявленных потребителями по ОСАГО в суд в августе было минимальным, в ноябре вернулось на уровень июня (точные данные будут после выхода статистики Верховного суда РФ за второе полугодие 2019г.)

Требование потребителя	Суд	Финансовый уполномоченный
Основное требование	Единообразно	
Неустойка	Применяет ст.333 ГК РФ (снижение несоразмерной неустойки)	Не применяет ст.333 ГК РФ. Оспорить неприменение ст.333 ГК у страховщика оснований нет, поскольку это исключительно право суда.
Моральный вред	Возмещается (в случае удовлетворения требований потребителя)	Не применяет ст. 151 ГК РФ (потенциал экономии ~5 тыс. руб. за дело)
Судебные расходы	Возмещается (в случае удовлетворения требований потребителя)	Не подлежит удовлетворению (потенциал экономии ~7,5 тыс. руб. за дело).

ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

АСПЕКТЫ ПРОЦЕССУАЛЬНОГО ПРАВА



Что не так как прежде?

Общий срок исковой давности 3 года, по искам о недействительности сделок – 1 год (н-р, признание недействительным условия договора).

Омбудсмен принимает обращения, если момента, когда потребитель узнал о нарушении своего права прошло не более 3 лет.

Коллизии:

1. Суд вправе восстановить срок исковой давности по заявлению потребителя при наличии уважительных причин пропуска срока. Однако, обязательную стадию финансового омбудсмана потребитель пройти не сможет, поскольку последний обращение к рассмотрению, по-видимому, не примет (как в таких случаях суд будет принимать решения - пока неясно).

2. Ст. 199ГК «Истечение срока исковой давности, о применении которой заявлено стороной в споре, является основанием к вынесению судом решения об отказе в иске». Финансовая организация на стадии рассмотрения обращения финансовым уполномоченным не сможет заявить о пропуске срока исковой давности 1 год, а финансовый омбудсмен не полномочен ее применить. То есть, все обращения потребителей по основанию о недействительности условий договора получают «период» в 3 года когда финансовый омбудсмен будет рассматривать по существу и может удовлетворить требования потребителя.

Для потребителя

Положительно	Отрицательно	Нейтрально
Сократились сроки рассмотрения, упростилась процедура	Если страховая компания не исполнит решение финансового омбудсмана, нужно получить удостоверение (=испол. документ), что технически сделать сложно	При несогласии с решением омбудсмана не меняет процедуру подачи иска (по месту жительства потребителя)

ДЛЯ ПРЕДСТАВИТЕЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

АСПЕКТЫ ПРОЦЕССУАЛЬНОГО ПРАВА



Усложнилась процедура получения дохода от защиты интересов потребителей в суде.

Первый опыт по информации коллег по ОСАГО

Положительно	Отрицательно
Финансовой организации процессуально сложно и дорого оспаривать решения финансового уполномоченного	Усложнилась процедура подачи иска (введена дополнительная стадия)
Можно рассчитывать на повышенную неустойку – по ОСАГО 1% в день, поскольку ст. 333 ГК на досудебной стадии не применяется	Уступка прав стала невыгодной (взнос 15тр за рассмотрение дела ФУ)
Не применяется ст. 199 ГК, можно рассчитывать на удовлетворение требований при пропуске срока исковой давности.	Возмещение расходов на представителя потребителя только через в суд

ДЛЯ СТРАХОВЩИКОВ

АСПЕКТЫ ПРОЦЕССУАЛЬНОГО ПРАВА

Статья 118 Конституции Российской Федерации:

1. Правосудие в Российской Федерации осуществляется только судом.

- 1.** Жесткие сроки для ответа, для обжалования, для приостановления исполнения решения финансового уполномоченного (от 1 до 10 дней).
- 2.** Если финансовая организация обжаловала решение финансового уполномоченного, но не уведомила его об этом, последний вправе обратиться в Банк России.
- 3.** Не определены способы судебной защиты прав финансовой организации (обжалование в порядке ГПК РФ, КАС РФ или АПК РФ).

Несколько СК обжаловали первые решения финансового уполномоченного в Арбитражный суд Москвы. Но Арбитражный суд прекращает производство по делу на основании п.1. ч.1 ст. 150 АПК РФ (н-р, дело № А40-188016/19-93-1572).

В августе 2019г. было поданы несколько заявлений в порядке КАС в Замоскворецкий суд г.Москвы – отказ в принятии (см сайт суда).

На текущий момент все споры (со всех регионов РФ) на обжалование решений финансового уполномоченного принимает к рассмотрению Замоскворецкий районный суд Москвы. Дела по обжалованию решений финансового уполномоченного классифицируются согласно сайта суда по индексу 209 «прочие исковые дела».

Рынок ждет Постановление Пленума Верховного суда РФ.

ТРЕБУЮЩИЕ УТОЧНЕНИЯ ВОПРОСЫ



1. Нет достаточной информации об очном рассмотрении обращения финансовым уполномоченным (если будет – только в Москве, это повлечет доп. накладные расходы).
2. При обжаловании решения финансового уполномоченного финансовой организацией нужно обратиться к финансовому уполномоченному с ходатайством о приостановлении исполнения решения. При этом, обязанности у финансового уполномоченного приостановить исполнение решения нет (риск взыскания, необходимость поворота решения).
3. Каким образом потребитель получит исполнительный документ при электронном взаимодействии. Какова вероятность появления поддельных исполнительных документов финансового уполномоченного?

ЧТО МЫ ПОНЯЛИ ДЛЯ СЕБЯ:

1. Согласно отчета Финансового уполномоченного (finombudsman.ru) в октябре 2019 г. В 55% случаев требования потребителей были удовлетворены

то есть, на **200 обращений * 55% * 45 тыс. руб.**

↓
4,95 млн руб. дополнительных расходов
если решение в пользу потребителя

2. Решения финансового уполномоченного отличны от практики судов в нескольких аспектах применения гражданского и процессуального права.
3. Нужно иметь централизацию отработки запросов финансового уполномоченного, иметь юристов для судов в регионах по искам потребителей, иметь ресурс для обжалования решений финансового уполномоченного в Замоскворецкий суд г. Москва.

ЧТО ДЕЛАТЬ:

1. Получить доступ в личный кабинет финансового уполномоченного на рынке финансовых услуг и обеспечить бесперебойность его работы.
2. Обучить сотрудников и обеспечить технологичность.
3. Быть готовым на переходный период принимать управленческие решения исходя не только из правовых позиций, но из экономической целесообразности продолжения спора.

ВЫВОД:

**Нужно бережно относиться
к интересам потребителей**

спасибо!

Задайте вопросы сегодня

АЛЛА СРУЛЕВИЧ
управляющий директор

+7-913-915-19-99

srulevich@d2insur.ru

?

Перейдите на сайт

<https://www.d2insur.ru/b2b/bankam/>

