

21 марта 2024 года состоялось заседание Совета Службы финансового уполномоченного под председательством статс-секретаря — заместителя Председателя Банка России Алексея Гузнова.

Главный финансовый уполномоченный Юрий Воронин представил отчет о деятельности финансовых уполномоченных за 2023 год, члены Совета приняли документ к сведению и одобрили.

«Отчет традиционно получился достаточно объемным, что обусловлено усилением в 2023 году различного рода активности в сфере взаимодействия Службы с Банком России, органами государственной власти всех ветвей и уровней власти, потребителями финансовых услуг, финансовыми и экспертными организациями», — отметил он.

В 2023 году по результатам рассмотрения поступивших обращений финансовыми уполномоченными принято 95 563 решения. Финансовые уполномоченные рассмотрели все обращения и вынесли по ним решения в установленные законом сроки. Ни одно обращение в 2023 году не было рассмотрено за пределами сроков, установленных законом.

По предварительным данным, в 2023 году в Службу финансового уполномоченного поступило 134 213 обращений потребителей, что на 12,4% меньше, чем в 2022 году, сообщил Воронин.

«Представляется, что это в основном вызвано продолжающейся тенденцией увеличения количества урегулированных споров на претензионном этапе, а также перестройкой бизнес-процессов финансовых организаций. Основная побуждающая к урегулированию споров на претензионной стадии до обращения в Службу омбудсмена функция финансового уполномоченного работает в полную силу», — пояснил Главный финансовый уполномоченный.

Правовые позиции финансового уполномоченного понятные и предсказуемые, продолжил он. Финансовая организация в большинстве случаев фактически изначально понимает, какое решение примет финансовый уполномоченный по тому или иному спору. «Этому, очевидно, дополнительно способствует методологическая работа и работа по взаимодействию с финансовыми организациями, которую активно проводит Служба», — отметил Воронин.

Подавляющее число обращений поступило в отношении страховых организаций. Общий объем обращений в отношении этих финансовых организаций сократился на 12,9%. «При этом споры по автострахованию, в первую очередь по договорам ОСАГО, продолжают занимать подавляющую долю в общем объеме решений по страховым спорам – 90,7%», — пояснил Главный финансовый уполномоченный.

В отношении кредитных организаций число обращений уменьшилось на 3,2%, в отношении МФО — на 20,2%, в отношении кредитных потребительских кооперативов — на 66,3% (при этом их количество незначительно – 415 обращений). Рост количества обращений произошел в отношении негосударственных пенсионных фондов — на 73%. «По ломбардам картина не меняется, обращения единичны, 13 обращений против 20 обращений в 2022 году, падение на 35%», — добавил Воронин.

В соответствии с требованиями, установленными в статье 13 Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», Служба финансового уполномоченного до 1 июня 2024 года опубликует на своем сайте отчет о деятельности в 2023 году, в котором будут приведены сведения об обращениях граждан в отношении каждой финансовой организации.

Члены Совета на заседании также утвердили годовую бухгалтерскую (финансовую) отчетность АНО «СОДФУ» за 2023 год, а также рассмотрели отчет о выполнении плана внутреннего аудита в 4-м квартале 2023 года и план деятельности внутреннего аудита на 2-й квартал 2024 года.