

Потенциальный ущерб для Службы финансового уполномоченного из-за проблемы скрытой цессии оценивается в 149,5 млн рублей в 2023 году, сообщила финансовый уполномоченный Светлана Максимова на конференции по противодействию страховому мошенничеству «Барьер-2023».

Она напомнила, что обращение для потребителя или его законного представителя к финансовому уполномоченному является бесплатным. Подача обращения платная (15 тыс. рублей), если она осуществляется лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации (цессионарий). Для того, чтобы не платить взнос, цессионарии различными способами стараются скрыть свой статус и подать обращение под видом потребителя.

«Мы столкнулись с проблемой скрытой цессии с самого начала работы в 2019 году, тогда же определили для себя признаки скрытой цессии — одни и те же координаты, адреса и так далее. В качестве почтового адреса потребителя указывается адрес юридической компании», — отметила Максимова.

Есть два способа обращения к финансовому уполномоченному — почтой и электронным способом, напомнила финансовый уполномоченный. В настоящее время без идентификации через Госуслуги подать обращение в Службу в электронном виде невозможно. Соответственно, после этого нововведения значительно выросло число обращений к финансовому уполномоченному по почте, то есть в бумажном виде, где фактически идентифицировать заявителя невозможно. Так, в 2019 году в электронном виде было подано 77% обращений, в 2020 году — более 80%, в 2021 году — 73%, в 2022 году, когда была введена идентификация через Госуслуги, доля сразу сократилась до 55,9%, в 2023 году — до 53%. Остальные обращения поступают в бумажном виде.

«При этом у нас в Службе есть заявления от конкретных людей о том, что они не обращались к финансовому уполномоченному», — добавила Максимова.

Она сообщила, что Служба финансового уполномоченного подала в правоохранительные органы 40 заявлений по случаям скрытой цессии, которые в настоящее время находятся на разных стадиях рассмотрения.

Максимова также рассказала о попытках мошенничества в отношении Службы, которые несут репутационные риски. Так, встречались случаи, когда потребителям звонили неизвестные, представлялись сотрудниками Службы финансового уполномоченного и предлагали за определенную сумму разрешить спор и впоследствии получить большую выплату. Но таких случаев благодаря разъяснительной работе Службы становится меньше.

Еще случаи мошенничества были связаны с предоставлением в финансовые организации поддельных удостоверений финансового уполномоченного. «По этим случаям есть законченные уголовные дела, и налаженное информационное взаимодействие в ФССП практически исключило эту проблему», — добавила Максимова.

В Службу финансового уполномоченного в январе — октябре 2023 года поступило более 113,5 тыс. обращений потребителей финансовых услуг, в том числе в отношении страховых организаций — почти 100 тыс. обращений, сообщила финансовый уполномоченный. Финансовый уполномоченный вынес за этот период более 80,5 тыс. решений, в том числе в отношении страховых организаций — почти 76 тыс. решений.

При рассмотрении обращений финансовый уполномоченный вправе назначить независимую экспертизу, и в большинстве случаев такая экспертиза назначается в сфере ОСАГО, отметила финансовый уполномоченный. За 10 месяцев 2023 года было организовано проведение почти 45,5 тыс. независимых экспертиз, в том числе по ОСАГО — более 32,1 тыс. экспертиз. Финансовый уполномоченный также организовал 1,4 тыс. независимых медицинских экспертиз.

Максимова отметила, что Служба финансового уполномоченного готова содействовать страховому сообществу в противодействии мошенническим схемам путем информационного взаимодействия.

Википедия страхования