



# Годовой отчёт (2018)

Службы Омбудсмена

Январь 2019



Финансовый Омбудсмен Сбербанка  
**Яника Баранова**

Я рада представить отчёт Службы Омбудсмента с результатами работы за 2018 год.

Группа Сбербанк предоставляет услуги более 130 млн клиентов, активность наших клиентов растёт с каждым годом, и, когда у клиента остались неурегулированные с банком вопросы, важно обеспечить их справедливое и качественное решение.

Служба Омбудсмента выступает в роли независимого арбитра между банком и клиентом. Мы используем свой опыт, чтобы помочь клиентам и банку вместе решить проблему или спор — эксперты службы детально рассматривают каждую ситуацию, стремясь найти решение, отвечающее интересам обеих сторон. Результаты нашей работы показывают не только потребность клиентов быть услышанными, но и возможность найти выход даже из сложных ситуаций в ходе диалога между клиентом и банком.

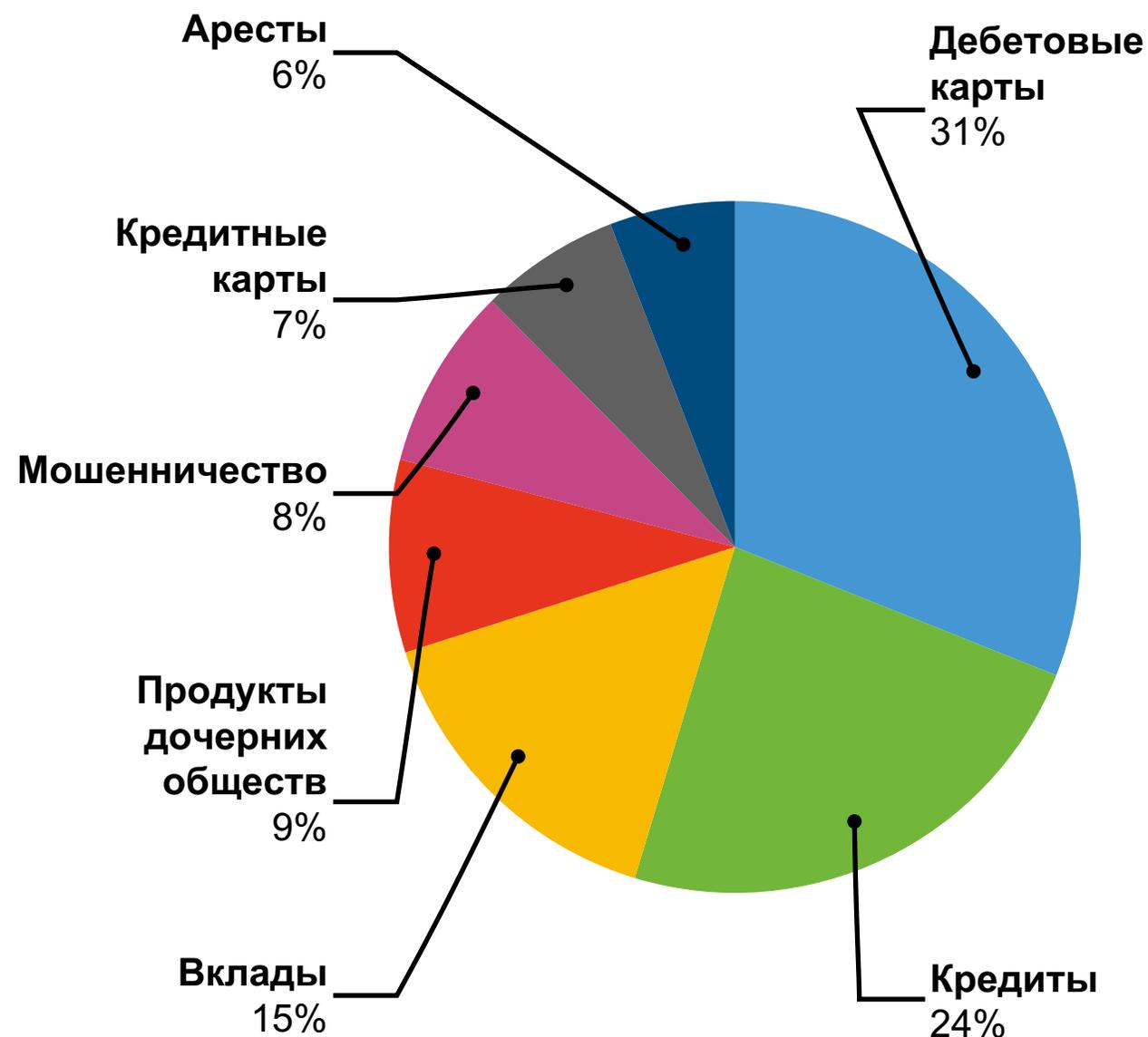
*Я бы хотела поблагодарить обратившихся к нам клиентов за оказанное доверие и готовность к конструктивному диалогу, а также предоставляемую ими обратную связь — она помогает становиться лучше не только нам, но и банку в целом.*



За 2018 год в Службу Омбудсмена поступило **13 626** обращений.

Из них принято на рассмотрение **8 846**.

**4 780** обращений не соответствовали критериям приёма в службу и были переданы на рассмотрение в претензионные подразделения банка.



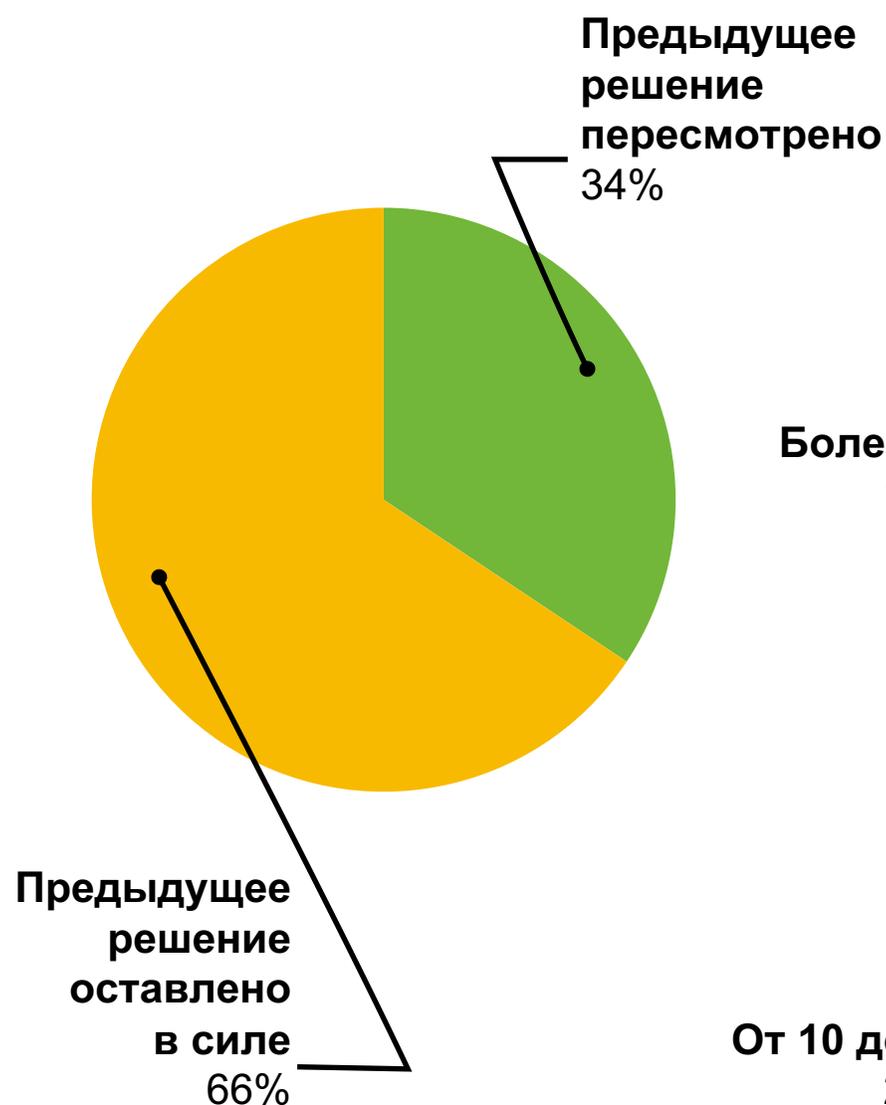
По сравнению с 2017 годом значительно сократилась доля обращений по кредитным продуктам, вместе с тем выросло количество обращений по картам, а также продуктам Группы Сбербанк — в первую очередь по страхованию и инвестиционным продуктам.

Наиболее часто встречающиеся вопросы мало изменились по сравнению с предыдущим годом:

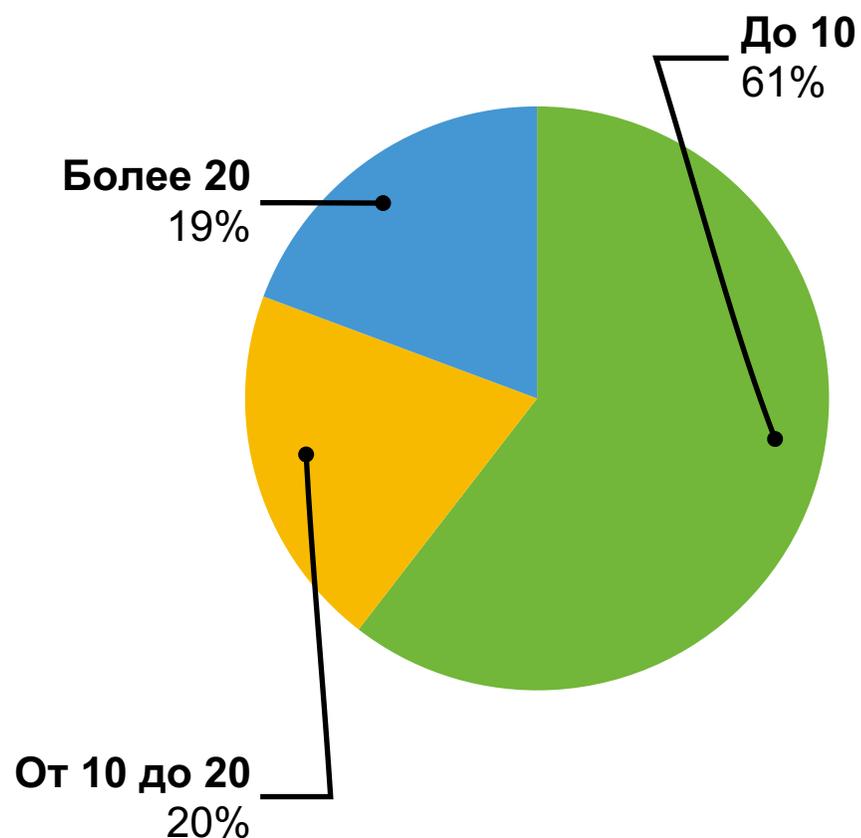
- несогласие с просроченной задолженностью или начисленной неустойкой;
- перевод по ошибочным реквизитам;
- взнос или выдача наличных с карт;
- арест или взыскание денежных средств в рамках исполнительного производства.

За 2018 год службой было рассмотрено **9 066** обращений.

## Результат рассмотрения



## Сроки рассмотрения (рабочие дни)



Необходимо заметить, что пересмотр предыдущего решения банка зачастую становится возможным за счёт диалога экспертов службы с нашими клиентами — предоставленная дополнительная информация позволяет более полно проанализировать ситуацию и учесть все обстоятельства. В ряде случаев именно это становится решающим.

Мы рекомендуем максимально подробно описывать произошедшее при обращении в банк — это значительно повышает шансы на успешное и оперативное решение вашего вопроса.

## Кейс 1. Оспаривание пополнения брокерского счёта

**Обращение клиента:** клиент обратился в Службу Омбудсмана с просьбой провести отмену (оспаривание) операции пополнения счёта в брокерской компании, так как после поступления денежных средств на счёт клиента в брокерской компании клиент не получил обещанную прибыль и все денежные средства были потеряны.

**Экспертиза службы:** клиенту поступил звонок от сотрудника компании, предоставляющей брокерские услуги, и было сделано предложение выгодно инвестировать собственные денежные средства с гарантированной доходностью 12% в месяц. Клиенту это предложение показалось интересным, и он осуществил оплату с помощью двух банковских карт на сайте компании.

*После поступления денежных средств на счёт клиента в «брокерской» компании клиент не смог воспользоваться ими, так как очень быстро баланс счёта оказался равен нулю, а для получения обещанной прибыли и возможности вывести собственные денежные средства сотрудники компании убеждали клиента ещё несколько раз пополнить счёт. После этого клиент изучил негативные отзывы о компании в сети Интернет, выяснил, что компания не обладает лицензией на осуществление деятельности на территории Российской Федерации. Клиент направил в компанию требование о расторжении договора и возврате денежных средств, но не получил ответ, а учетная запись клиента на сайте компании была заблокирована.*

*В соответствии с договором, который был заключён между клиентом и «брокерской» компанией, денежные средства инвестировались с помощью автоматизированных алгоритмов, и посредством совершения операции пополнения своего счёта в компании клиент подтверждал, что он ознакомлен с возможными рисками полной потери денежных средств.*

**Решение службы:** по итогам анализа ранее проведённой банком работы по вопросу клиента, документов, предоставленных клиентом и брокерской компанией, и возможных путей урегулирования ситуации выяснилось, что продолжить оспаривание операций невозможно, так как платёжная система (в данном случае — Mastercard) запрещает оспаривание операций, связанных с инвестиционной и брокерской деятельностью. Клиенту были предоставлены подробные пояснения и рекомендации, как не попадаться на уловки мошенников в будущем.

## Кейс 2. Взыскание по исполнительному производству

**Обращение клиента в банк:** клиент обратился в банк по вопросу двойного взыскания денежных средств с зарплатных зачислений — удержание заработной платы уже производится работодателем, а при поступлении оставшейся суммы на счёт банком также проводится взыскание на основании постановления судебного пристава-исполнителя.

**Экспертиза службы:** в банк поступило постановление судебного пристава-исполнителя о взыскании денежных средств по счетам клиента. Взыскание производится с учётом требований закона №229-ФЗ «Об исполнительном производстве» в размере не более 50% от поступающей на счёт заработной платы. Банк не обладает информацией об удержаниях на стороне работодателя\*. Исполнительный документ о прекращении взыскания в банк не поступал. Таким образом, прекратить взыскание и вернуть списанные средства банк не вправе, нарушения в процедуре обращения взыскания и списании средств со стороны банка отсутствуют. Клиент не согласился с ответом и обратился в Службу Омбудсмeна.

**Решение службы:** так как, согласно закону, банк не вправе прекратить взыскание в рамках исполнительного производства, то в ходе телефонных переговоров с клиентом была достигнута договорённость, что клиент получит справку по месту работы об удержании 50% зарплатных зачислений работодателем и предоставит судебному приставу-исполнителю для прекращения взыскания со счёта клиента.

*После проверки предоставленных клиентом документов пристав направил в банк постановление о прекращении взыскания по счетам клиента. Постановление было исполнено банком, списание средств со счетов клиента прекращено.*

\* В настоящее время в законодательстве отсутствует положение об информировании банков об удержаниях, проведённых отправителями выплат на своей стороне. В ближайшее время (в феврале 2019 г.) ожидаются изменения в законе — ввод обязанности для отправителей при перечислении средств на счета получателей информировать банк о произведённых удержаниях на своей стороне.

## Кейс 3. Начисление неустойки по ипотечному кредиту

**Обращение клиента:** клиент обратился с вопросом об отмене неустойки за несвоевременное предоставление полиса страхования объекта недвижимости по ипотечному кредиту.

**Экспертиза службы:** после окончания срока действия предыдущего полиса страхования клиент не предоставил в банк новый полис. После окончания периода, в течение которого требуется предоставить новый полис страхования, по кредитному договору начала начисляться неустойка.

*Новый полис страхования был оформлен клиентом и представлен в банк через 3 месяца, однако в полисе была допущена ошибка в указании адреса объекта недвижимости, вследствие чего он не был принят банком в качестве обеспечения по кредитному договору.*

*Клиент обратился в банк с вопросом, почему неустойка продолжает начисляться, и получил ответ, разъясняющий требования банка к договорам страхования недвижимости с указанием на правомерность начисления неустойки. После этого клиент обратился в Службу Омбудсмена, выразив несогласие с начислением неустойки.*

**Решение службы:** эксперт службы в телефонном разговоре предоставил пояснения, по какой именно причине полис не был принят банком. С клиентом была достигнута договорённость о перевыпуске полиса страхования с корректным указанием адреса застрахованного объекта.

После предоставления корректного полиса в банк неустойка, начисленная после даты предоставления клиентом первого полиса, была отменена в связи с тем, что полис был фактически предоставлен клиентом, несмотря на наличие технической ошибки в указании адреса объекта. Оставшаяся часть неустойки была начислена правомерно в соответствии с условиями договора — обязательство по предоставлению полиса не было выполнено клиентом своевременно.

Ответы на популярные вопросы по различным продуктам и услугам банка вы можете найти на сайте:

<https://www.sberbank.ru/ru/person/help-center>. В случае если на ваш вопрос нет ответа, там же вы можете обратиться за поддержкой в чат.

---

В службу часто обращаются клиенты, на счета которых судебными приставами-исполнителями наложен арест или взыскание. В таких ситуациях банк обязан исполнить требования, указанные в исполнительных документах в соответствии с законодательством Российской Федерации. Более подробную информацию вы можете найти, перейдя на сайт по ссылке:

<https://www.sberbank.ru/ru/person/seizure>.

---

Также хотим обратить внимание, что участились случаи обмана клиентов мошенниками под видом брокеров и инвестиционных компаний. Если вам обещают или гарантируют высокий доход без рисков — скорее всего, это мошенники. Получение высокой доходности всегда связано с риском потерь ваших вложений. Более подробно о подобных ситуациях вы также можете узнать на сайте банка: [https://www.sberbank.ru/ru/person/dist\\_services/pseudobro](https://www.sberbank.ru/ru/person/dist_services/pseudobro).

В связи с развитием технологий дистанционного банковского обслуживания появились новые виды мошенничества, основанные на попытках злоумышленника ввести вас в заблуждение и получить информацию о средствах доступа к личному кабинету или в мобильное приложение. Рекомендуем соблюдать осторожность, не разглашать какие-либо данные о картах и счетах незнакомым лицам, а также ознакомиться с основными мерами безопасности:

[https://www.sberbank.ru/ru/person/dist\\_services/warning](https://www.sberbank.ru/ru/person/dist_services/warning).

**Обращаем ваше внимание:** сотрудники банка **ни при каких обстоятельствах** не будут запрашивать у вас трёхзначный код с оборотной стороны карты, СМС-пароли к операциям, логины или пароли от личного кабинета Сбербанк Онлайн. Если вам звонит сотрудник банка, он также не будет запрашивать полный номер банковской карты. В случае если вы звоните в банк, у вас могут уточнить номер карты. Будьте бдительны, не поддавайтесь на провокации мошенников!