



«Школа потребителя»
Урок № 3-20

«О порядке обращения граждан к
финансовому уполномоченному»

Рынок финансовых услуг все больше набирает обороты в нашей стране. Чем больше спрос, тем больше предложений, и, как следствие, увеличения спорных ситуаций между потребителями финансовых услуг и организациями, оказывающими эти услуги.

Для урегулирования таких споров законодательно был закреплен новый порядок их рассмотрения.

Финансовый уполномоченный, кто это?

Должность финансового уполномоченного учреждается в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 г. №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» для рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг.

Финансовый уполномоченный (омбудсмен) рассматривает обращения потребителей об удовлетворении требований имущественного характера в размере не более 500 тысяч рублей (а в отношении ОСАГО – независимо от суммы требования), а также если с момента когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

В отношении каких финансовых организаций потребитель направляет обращения к финансовому уполномоченному?

Начиная с 1 июня 2019 года потребитель финансовых услуг направляет обращение финансовому уполномоченному в отношении страховых организаций, которые осуществляют деятельность по ОСАГО, ДСАГО и страхованию средств наземного транспорта (кроме железнодорожного). Данные организации включены в Реестр финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным.





С 28 ноября 2019 года потребитель финансовых услуг направляет обращение финансовому уполномоченному в отношении всех страховых организаций (кроме организаций, которые осуществляют исключительно обязательное медицинское страхование).

Начиная с 1 января 2020 года потребитель финансовых услуг направляет обращение финансовому

уполномоченному также в отношении всех микрофинансовых организаций.

С 1 января 2021 года у потребителя финансовых услуг появится возможность обращения к финансовому уполномоченному также в отношении всех кредитных организаций, кредитных потребительских кооперативов, ломбардов и негосударственных пенсионных фондов. Перечисленные финансовые организации в указанные сроки обязаны организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным.

Новый порядок может применяться и ранее указанных дат, если финансовая организация, к которой потребитель имеет претензии, включена в Перечень финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным на добровольной основе, который ведет АНО «СОДФУ».

Если финансовая организация включена в вышеуказанные Реестр или Перечень, потребитель финансовых услуг в случаях, предусмотренных законом, вправе заявлять требования к финансовой организации в судебном порядке только после обращения к финансовому уполномоченному. Если финансовая организация не входит в Реестр или Перечень финансовых организаций, организовавших взаимодействие с финансовым уполномоченным, потребитель для защиты своих прав должен обратиться в суд.

Как направить обращение к финансовому уполномоченному?

До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель должен направить заявление, содержащее его требование, в финансовую организацию, к которой он имеет претензию. В случае если потребитель не получил ответ на свое заявление от финансовой организации или полученный ответ его не устроил, потребитель направляет обращение финансовому уполномоченному. Обращение финансовому уполномоченному может быть направлено одним из следующих способов:

- в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного (<https://finombudsman.ru/>);

- в письменной форме на бумажном носителе по адресу финансового уполномоченного (119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3).

Обращение направляется потребителем финансовых услуг лично, за исключением случаев законного представительства.

Вы являетесь клиентом страховой организации?

С 1 июня 2019 года



К обращению прилагаются:

- копия заявления в финансовую организацию;
- копия ответа финансовой организации на заявление (при наличии);
- копия договора с финансовой организацией;
- копии иных документов по существу спора;
- документы, подтверждающие полномочия законного представителя (при направлении обращения законным представителем);
- копия платежного документа, подтверждающего внесение платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращения третьих лиц (в случае направления обращения лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации).

Обращение должно содержать:

- фамилию, имя и отчество (при наличии), дату и место рождения, место жительства потребителя финансовых услуг;
- почтовый адрес и иные контактные данные потребителя финансовых услуг (номер телефона, адрес электронной почты — при наличии), а в случае, если обращение направляется в электронной форме, — адрес электронной почты;
- наименование, место нахождения и адрес финансовой организации;
- сведения о существовании спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора и дате его заключения (при наличии);
- сведения о направлении заявления в финансовую организацию, наличии ее ответа, а также об использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному способах разрешения спора;
- дату направления обращения.

В какой срок будет рассмотрено обращение потребителя к финансовому уполномоченному?

В случае принятия обращения к рассмотрению финансовый уполномоченный обязан рассмотреть и принять по нему решение в следующие сроки:

- 15 рабочих дней, если обращение поступило от потребителя финансовых услуг,
- 30 рабочих дней, если обращение поступило от лица, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

Если по предмету спора нужно провести независимую экспертизу, рассмотрение приостанавливается на время экспертизы, но не более чем на 10 рабочих дней.

В случае принятия решения об очном рассмотрении обращения финансовый уполномоченный уведомляет об этом потребителя и финансовую организацию и рассмотрение приостанавливается до получения обеими сторонами такого уведомления. неявка на очное рассмотрение какой-либо стороны в случае наличия подтверждения факта получения ею уведомления не препятствует рассмотрению обращения по существу.

Какое решение принимает финансовый уполномоченный в результате рассмотрения обращения?

По результатам рассмотрения обращения потребителя финансовый уполномоченный принимает решение о его полном или частичном удовлетворении или об отказе в его удовлетворении. Решение в течение одного рабочего дня со дня его принятия направляется потребителю финансовых услуг и финансовой организации. Решение финансового уполномоченного подлежит исполнению финансовой организацией не позднее срока, указанного в данном решении.

Что делать, если потребитель не согласен с решением финансового уполномоченного?

В случае несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного потребитель вправе в течение 30 дней после дня вступления в силу указанного решения обратиться в суд и заявить требования к финансовой организации по предмету, содержащемуся в обращении, в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

Копия обращения в суд должна быть направлена финансовому уполномоченному.

В случае обжалования финансовой организацией решения финансового уполномоченного в судебном порядке потребитель вправе вступить в дело в качестве третьего лица. Копия искового заявления должна быть направлена финансовой организацией потребителю в течение 1 дня со дня подачи указанного заявления.