



правила
пользования
основными
финансовыми
услугами



РОСПОТРЕБНАДЗОР
ИНФОРМИРУЕТ

финансовый уполномоченный

хочу
разрешить
спор
с финансовой
организацией



знаю

- сначала нужно написать претензию в финансовую организацию
- финансовая организация обязана исполнить решение финансового уполномоченного

могу
обратиться
к финансовому
уполномоченному

Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг (финансовый уполномоченный) разрешает споры между потребителями и финансовыми организациями¹.

Потребитель — гражданин, использующий финансовую услугу в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью.

Если финансовая организация не выполняет денежные обязательства по договору (или выполняет их не в полном объеме либо с нарушением условий договора), потребитель может направить финансовому уполномоченному обращение о взыскании с этой организации денежных средств². К таким нарушениям обязательств, например, относятся:

- отказ потребителю в выплате страхового возмещения;
- нарушение сроков выплаты;
- некачественный ремонт автомобиля в рамках процедуры страхового возмещения;
- выплата процентов по вкладу не в полном объеме³ и т.д.



Финансовая организация обязана исполнить требование потребителя (выплатить ему денежные средства), если финансовый уполномоченный признал это требование обоснованным.

Право на обращение к финансовому уполномоченному

К финансовому уполномоченному может обратиться:

1. Потребитель — гражданин:
 - заключивший договор с финансовой организацией;
 - в интересах которого заключен договор (например, второй водитель, вписанный в полис ОСАГО).
2. Лицо или организация, которым потребитель уступил право требования по договору с финансовой организацией (уполномоченные потребителем выступать в его интересах).

¹ Предмет споров и порядок их рассмотрения определены законом о финансовом уполномоченном (Федеральный закон от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»).

² В соответствии со ст. 2 закона о финансовом уполномоченном, «обращение об удовлетворении требований имущественного характера».

³ Направить к финансовому уполномоченному обращение в связи с таким нарушением можно с 1 января 2021 года.

Требования потребителей и условия их рассмотрения финансовым уполномоченным

Финансовый уполномоченный рассматривает требования потребителей о взыскании сумм не более 500 тыс. руб. с обязанных взаимодействовать с ним финансовых организаций, а именно:

- страховых компаний;
- микрофинансовых организаций⁴;
- банков⁵;
- кредитных потребительских кооперативов;
- ломбардов;
- негосударственных пенсионных фондов.



Исключение — требования потребителей, вытекающие из нарушения страховщиком порядка возмещения по ОСАГО. Такие требования финансовый уполномоченный рассматривает независимо от суммы.

Обращение будет принято финансовым уполномоченным к рассмотрению, если:

- До подачи обращения потребитель направил в финансовую организацию претензию по предмету обращения, но не получил ответ в установленные сроки (не более 30 дней с момента получения от потребителя претензии) или не согласен с полученным ответом.
- Требование, указанное в обращении, ранее не рассматривалось в суде или финансовым уполномоченным (кроме случая, когда обращение было отозвано потребителем до принятия решения финансовым уполномоченным).
- Требование, указанное в обращении, не связано с вопросами банкротства, компенсацией морального вреда или упущенной выгоды, трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями, а также взысканием обязательных платежей.
- Со дня нарушения прав потребителя прошло не более трех лет.

⁴ С 1 января 2020 года.

⁵ Финансовый уполномоченный в обязательном порядке рассматривает требования в отношении кредитных организаций, кредитных потребительских кооперативов, ломбардов и негосударственных пенсионных фондов с 1 января 2021 года.

Обращение потребителя рассматривается финансовым уполномоченным бесплатно.

Подача обращения финансовому уполномоченному

Обращение можно подать:

- в электронной форме – в личном кабинете на официальном сайте финансового уполномоченного fnombudsman.ru;
- в письменной форме – по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., д. 3.

К обращению нужно приложить копии претензии в финансовую организацию и ее ответа (при наличии), копии договора с финансовой организацией и иных документов по существу спора.

Рассмотрение обращения финансовым уполномоченным

В течение 3 рабочих дней с даты получения обращения финансовый уполномоченный должен уведомить потребителя о принятии обращения к рассмотрению или об отказе в рассмотрении обращения.

В течение 15 рабочих дней следующего за днем получения обращения от потребителя⁶, финансовый уполномоченный должен принять решение по обращению и направить его потребителю и финансовой организации.

До принятия решения финансовый уполномоченный может предложить финансовой организации урегулировать спор с потребителем путем заключения соглашения.

Если такое соглашение будет заключено, финансовый уполномоченный прекращает рассмотрение обращения (и не принимает по нему решение).

Защита прав потребителя в судебном порядке

Обратиться в суд с иском к финансовой организации можно только после обращения к финансовому уполномоченному, если:

- финансовый уполномоченный не принял решение по обращению в установленный срок;
- финансовый уполномоченный не принял обращение к рассмотрению⁷ или прекратил его рассмотрение⁸;
- потребитель не согласен с решением финансового уполномоченного. В этом случае потребитель должен обратиться в суд не позднее 30 дней с момента вступления решения финансового уполномоченного в силу⁹, подтвердив факт обращения к нему, то есть предоставив решение финансового уполномоченного или уведомление (о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе в рассмотрении).

⁶ В течение 30 рабочих дней, если обращение поступило от лица, которому уступлено право требования к финансовой организации.

⁷ По основаниям, изложенным в ст. 19 закона о финансовом уполномоченном.

⁸ По основаниям, изложенным в ст. 27 закона о финансовом уполномоченном.

⁹ Решение финансового уполномоченного вступает в силу по истечении 10 рабочих дней после даты его подписания финансовым уполномоченным.

Исполнение решения финансового уполномоченного (условий соглашения)

Финансовая организация обязана исполнить решение финансового уполномоченного или условия соглашения с потребителем в сроки, предусмотренные решением (но не позднее 30 дней с даты его вступления в силу) или соглашением.



Финансовая организация может обжаловать в суде решение финансового уполномоченного, тогда его исполнение будет приостановлено до вступления в силу решения суда.

Если финансовая организация не выполнила решение финансового уполномоченного или условия соглашения в установленные сроки, потребитель может:

- в принудительном порядке добиться исполнения решения (соглашения):
 - в течение 3 месяцев с даты, когда должно было быть исполнено решение финансового уполномоченного, либо по истечении срока, установленного соглашением для исполнения его условий, получить у финансового уполномоченного исполнительный документ (удостоверение);
 - в течение 3 месяцев передать его в территориальное управление Федеральной службы судебных приставов, как правило, по месту нахождения финансовой организации; тогда судебный пристав-исполнитель взыщет с финансовой организации в пользу потребителя суммы, указанные в решении финансового уполномоченного (в соглашении);
- дополнительно обратиться в суд с иском о взыскании с финансовой организации штрафа в размере 50 процентов от присужденной финансовым уполномоченным суммы.



Если разрешить спор с финансовой организацией самостоятельно не получается, а предмет спора подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, то до подачи иска в суд потребитель обязан обратиться к финансовому уполномоченному.

Полезные ссылки

Роспотребнадзор www.rosпотребнадзор.ru

- юридические консультации
- проведение проверок
- требование к финансовой организации об устранении нарушений
- представление интересов потребителя в суде

Банк России www.cbr.ru

- проведение проверок
- требование к финансовой организации об устранении нарушений

Финансовый уполномоченный (уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг) finombudsman.ru

- внесудебное урегулирование спора с финансовой организацией

Федеральная служба судебных приставов (ФССП) fssprus.ru

- контроль за деятельностью коллекторских агентств

Суд (по месту жительства или месту нахождения финансовой организации)

- установление факта нарушения закона или договора
- взыскание в пользу потребителя суммы ущерба, штрафа, неустойки

Прокуратура

- рассмотрение жалоб на нарушение законов

Полиция

- защита жизни, здоровья и прав граждан
- противодействие преступности

Органы местного самоуправления (муниципалитеты)

- консультирование и судебная защита

hochumoguзнаю.рф

Создано в рамках контракта FEFLP/QCBS-4.4 «Мероприятия, обеспечивающие информирование общественности о различных аспектах защиты прав потребителей финансовых услуг» Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» Минфина России и Всемирного банка.