



Служба финансового уполномоченного

УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Москва
2019

Новый порядок урегулирования споров
потребителей с финансовыми организациями

Финансовый уполномоченный осуществляет досудебное урегулирование споров между финансовыми организациями и потребителями финансовых услуг



Должность финансового уполномоченного учреждена Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»



Споры, рассматриваемые финансовым уполномоченным

Финансовый уполномоченный рассматривает споры, отвечающие следующим критериям:

1

СПОР О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Спор между потребителем и финансовой организацией, оказавшей ему финансовую услугу.

В случае перехода к третьему лицу права требования потребителя, финансовый уполномоченный рассматривает спор в связи с обращением третьего лица.



Потребитель - физическое лицо, которому услуга оказана в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности

2

ИМУЩЕСТВЕННЫЙ ХАРАКТЕР ТРЕБОВАНИЙ

Требование потребителя должно быть имущественным.

Исключение составляют требования:

- о компенсации морального вреда;
- о возмещении убытков в виде упущенной выгоды;
- о взыскании обязательных платежей и санкций;
- связанные с трудовыми, семейными, административными, налоговыми отношениями;
- связанные с банкротством юридических и физических лиц.

3

ОГРАНИЧЕННЫЙ РАЗМЕР ТРЕБОВАНИЙ

Требование потребителя не должно превышать 500 000 ₽.

Исключение составляют требования, вытекающее из нарушения порядка осуществления страхового возмещения по договору ОСАГО, — такие требования рассматриваются финансовым уполномоченным независимо от их размера.

4

ТРЕБОВАНИЕ К ОПРЕДЕЛЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Требование потребителя должно быть предъявлено к финансовой организации, обязанной взаимодействовать с финансовым уполномоченным или финансовой организации, добровольно взаимодействующей с финансовым уполномоченным.



Финансовый уполномоченный рассматривает обращение, если со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

Финансовые организации, в отношении которых рассматриваются обращения потребителей

Финансовые организации, обязанные организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным в соответствии с законом



Ведение реестра финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие, осуществляется Банком России.

01.06.2019

СТРАХОВЩИКИ

Страховые организации, осуществляющие деятельность по ОСАГО, каско и ДСАГО

28.11.2019

СТРАХОВЩИКИ +

Все страховые организации, кроме организаций, осуществляющих исключительно ОМС

01.01.2020

МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

01.01.2021

КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ, НПФ, КПК, ЛОМБАРДЫ

Финансовые организации, взаимодействующие с финансовым уполномоченным на добровольной основе

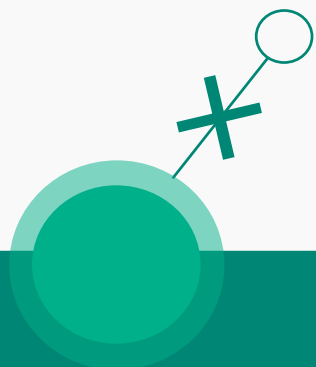


Ведение перечня финансовых организаций, организовавших взаимодействие на добровольной основе, осуществляется АНО «СОДФУ».

Досудебный порядок урегулирования споров

В случае, если спор подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, потребитель вправе обратиться в суд только после обращения к финансовому уполномоченному

ОБРАЩЕНИЕ В СУД



ОБРАЩЕНИЕ В ФИНАНСОВУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

До обращения к финансовому уполномоченному потребитель должен направить заявление-претензию в финансовую организацию

Финансовая организация обязана направить ответ потребителю в течение 15 рабочих или 30 календарных дней (в зависимости от способа направления потребителем заявления-претензии)

ПОЛУЧЕНИЕ ОТВЕТА

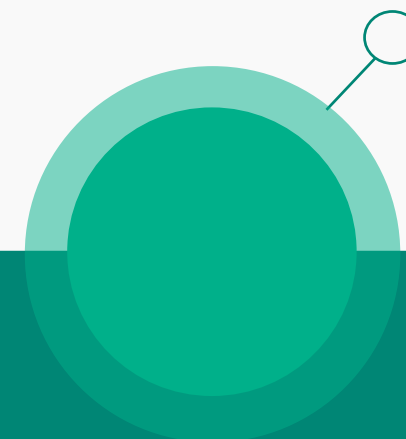


ОБРАЩЕНИЕ К ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ

В случае несогласия с полученным ответом финансовой организации или неполучения ответа в установленный срок потребитель направляет обращение финансовому уполномоченному

В случае несогласия с решением или непринятия решения финансовым уполномоченным или прекращения рассмотрения без принятия решения по обращению

ОБРАЩЕНИЕ В СУД



➤ По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение.

Если в ходе рассмотрения обращения между сторонам достигнуто соглашение, решение не принимается.

Решение финансового уполномоченного

Решение должно быть законным и обоснованным, содержать вводную, мотивировочную и резолютивную части

ПРИНЯТИЕ

О полном или частичном удовлетворении требований потребителя или об отказе в удовлетворении

НАПРАВЛЕНИЕ

Направляется потребителю и финансовой организации в течение 1 рабочего дня со дня принятия

ВСТУПЛЕНИЕ В СИЛУ

По истечении 10 рабочих дней после даты его подписания

ИСПОЛНЕНИЕ

Подлежит исполнению финансовой организацией не позднее срока, указанного в решении (не может быть менее 10 и более 30 дней со дня вступления решения в силу)

НАДЛЕЖАЩЕЕ ИСПОЛНЕНИЕ

Исполнение решения признается надлежащим исполнением финансовой организацией обязанностей по соответствующему договору с потребителем

УВЕДОМЛЕНИЕ

Финансовая организация обязана проинформировать финансового уполномоченного об исполнении или об отказе в исполнении решения не позднее 1 рабочего дня

ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ

Исполнение приостанавливается финансовым уполномоченным по ходатайству финансовой организации при обжаловании решения в суде

ПРИНУДИТЕЛЬНОЕ ИСПОЛНЕНИЕ

В случае неисполнения решения финансовый уполномоченный выдает потребителю удостоверение, являющееся исполнительным документом

ШТРАФ ЗА НЕИСПОЛНЕНИЕ

В случае неисполнения решения суд на основании заявления потребителя взыскивает с финансовой организации в пользу потребителя штраф в размере 50% от суммы требования.



Последующее судебное рассмотрение

В случае несогласия с решением
финансового уполномоченного:

ПОТРЕБИТЕЛЬ

Вправе заявить требования к финансовой организации по предмету, содержащемуся в обращении, в судебном порядке.

Копия искового заявления подлежит направлению финансовому уполномоченному.



Требования могут быть заявлены в течение 30 дней после дня вступления в силу решения финансового уполномоченного



Потребитель обязан представить документы, подтверждающие соблюдение досудебного порядка урегулирования спора

ФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

Вправе обжаловать решение финансового уполномоченного в судебном порядке.

При обращении в суд финансовая организация вправе направить финансовому уполномоченному ходатайство о приостановлении исполнения решения.



Требования могут быть заявлены в течение 10 рабочих дней после дня вступления в силу решения финансового уполномоченного



Потребитель вправе вступить в дело в качестве третьего лица

Права и обязанности финансовых организаций

Финансовые организации, взаимодействующие с финансовым уполномоченным:

ОБЯЗАНЫ

- Уплачивать взносы для обеспечения деятельности Службы.
- Информировать потребителей о праве направить обращение финансовому уполномоченному.
- Рассматривать заявления потребителей и направлять им мотивированный ответ в течение 15 (30) дней.
- Принимать участие в рассмотрении обращения потребителя.
- Предоставлять финансовому уполномоченному документы, разъяснения и сведения, связанные с обращением потребителя, в течение 5 рабочих дней.
- Исполнять решения финансового уполномоченного.
- Информировать финансового уполномоченного об исполнении решения не позднее следующего рабочего дня.

ВПРАВЕ

- Обратиться с ходатайством об исключении из реестра части финансовых услуг, которые она вправе оказывать в соответствии с лицензией (разрешением), с предоставлением обязательства не оказывать данные услуги потребителям.
- Подать заявление об исключении из перечня финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным на добровольной основе.
- Ходатайствовать об очном рассмотрении обращения потребителя.
- Обжаловать решение финансового уполномоченного в судебном порядке.
- Ходатайствовать о приостановлении исполнения решения финансового уполномоченного.

Взаимодействие с финансовым уполномоченным при рассмотрении обращений



- Ведение личных кабинетов потребителя и финансовой организации на сайте финансового уполномоченного осуществляет АНО «СОДФУ».
- Положение о порядке ведения личного кабинета финансовой организации и личного кабинета потребителя финансовых услуг утверждено решением Совета службы финансового уполномоченного от 7 декабря 2018 года и размещено на сайте: <https://finombudsman.ru/>



Служба финансового уполномоченного

СЛУЖБА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

8 800 200 00 10

119017, Москва, Старомонетный переулок, 3
Получатель: АНО «СОДФУ»
info@finombudsman.ru
www.finombudsman.ru