



Служба финансового уполномоченного

УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Санкт-Петербург
28.11.2019

Правовой статус.
Порядок досудебного урегулирования споров.

1
Для чего учреждена должность финансового уполномоченного?

2
Какие споры рассматривает финансовый уполномоченный и в каком порядке?

3
Практика рассмотрения споров в сфере страхования?

4
Как начать взаимодействие с финансовым уполномоченным?

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»

ДОСУДЕБНОЕ УРЕГУЛИРОВАНИЕ

Урегулирование спора без обращения в суд снижает издержки потребителя и повышает доверие к финансовой системе

ДОСТУПНОСТЬ

Предусмотрено бесплатное обращение для потребителя, составление и подача обращения не требует специальных познаний

ОБЯЗАТЕЛЬНОСТЬ

В случае неисполнения финансовой организацией решения потребителю выдает удостоверение, являющееся исполнительным документом

ОБЪЕКТИВНОСТЬ

Финансовый уполномоченный независим от органов государственной власти, иных организаций и должностных лиц

СКОРОСТЬ

Обращение потребителя рассматривается в течение 15 рабочих дней, рассмотрение может быть приостановлено не более чем на 10 рабочих дней

ЕДИНООБРАЗИЕ

Обеспечивается возможность быстрого формирования единообразной правоприменительной практики

ОТКРЫТОСТЬ

Информация о принятых решениях и обобщенная практика рассмотрения споров подлежит обязательному раскрытию

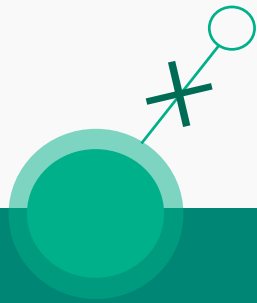
ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Финансовые организации, принимая участие в финансировании деятельности финансового уполномоченного, заинтересованы в снижении количества неудовлетворенных потребителей.



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

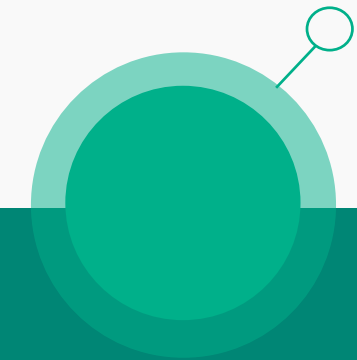


ОБРАЩЕНИЕ К ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ

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 неприятия решения финансовым уполномоченным или прекращения рассмотрения без принятия решения по обращению

ОБРАЩЕНИЕ В СУД



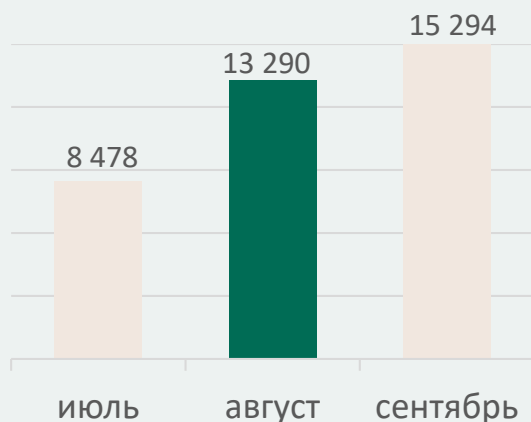
По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение.

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

Обращения потребителей в отношении страховых организаций по договорам ОСАГО, каско и ДСАГО

В III квартале 2019 года в Службу поступило
37 062 обращения

Динамика поступления обращений:



Средний размер требования - **212 426** рублей

По результатам рассмотрения принято
6 636 решений финансового уполномоченного:

53% - об удовлетворении требований
потребителей

47% - об отказе в удовлетворении требований

Тематика обращения	штуки	Доля, %
ОСАГО	6 494	97,9
Несогласие с размером страхового возмещения	2 570	38,7
Отказ в выплате страхового возмещения	1 764	26,6
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	1 633	24,6
Иное	482	7,3
Несогласие с качеством выполненного ремонта	45	0,7
каско	129	1,9
Отказ в выплате страхового возмещения	50	0,7
Несогласие с размером страхового возмещения	31	0,5
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	24	0,4
Иное	23	0,3
Несогласие с качеством выполненного ремонта	1	0,0
ДСАГО	13	0,2
Несогласие с размером страхового возмещения	4	0,1
Отказ в выплате страхового возмещения	3	0,05
Иное	3	0,05
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	3	0,05
Общий итог	6 636	100,0

**Финансовый
уполномоченный
рассматривает
споры,
отвечающие
следующим
критериям:**

1

СПОР О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Финансовый уполномоченный рассматривает спор только в связи с обращением к нему потребителя с требованием к финансовой организации, оказавшей ему финансовую услугу.

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

2

ИМУЩЕСТВЕННЫЙ ХАРАКТЕР ТРЕБОВАНИЙ

Требование потребителя должно носить имущественный характер.

При этом не подлежат рассмотрению требования:

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

3

ОГРАНИЧЕННЫЙ РАЗМЕР ТРЕБОВАНИЙ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя, если размер требования не превышает 500 000 ₽.

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

4

ТРЕБОВАНИЕ К ОПРЕДЕЛЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей только в отношении финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным и финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным на добровольной основе.



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, взаимодействующие с финансовым уполномоченным:

ОБЯЗАНЫ

- Уплачивать взносы для обеспечения деятельности Службы.
- Информировать потребителей о праве направить обращение финансовому уполномоченному.
- Рассматривать заявления (претензии) 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.
- Информировать финансового уполномоченного об обжаловании 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.

1

НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Обращение направляется в письменной или электронной форме.

Обращение направляется потребителем лично, за исключением случаев законного представительства.

2

ПРИНЯТИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Финансовый уполномоченный в течение 3 рабочих дней уведомляет потребителя о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе в принятии.

Основания для отказа установлены законом.

3

ЗАПРОС ИНФОРМАЦИИ

Финансовый уполномоченный в течение 2 рабочих дней направляет копию обращения в финансовую организацию и вправе запросить у нее разъяснения и документы.

4

ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ

Финансовая организация обязана предоставить запрошенную информацию в течение 5 рабочих дней с момента получения запроса. Непредоставление информации не препятствует рассмотрению.

5

РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Обращение рассматривается заочно. Возможно очное рассмотрение.

Финансовый уполномоченный вправе направить предложения об урегулировании спора.

Финансовый уполномоченный вправе организовать проведение независимой экспертизы.

6

ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ

По результатам рассмотрения финансовый уполномоченный принимает решение.

Решение должно быть принято в течение 15 рабочих дней, а в случае обращения третьего лица, которому уступлено право требования потребителя, – 30 рабочих дней.



Течение срока рассмотрения обращения приостанавливается:

- при очном рассмотрении – на период уведомления сторон;
- при проведении независимой экспертизы – на срок не более 10 рабочих дней.



- Ведение личных кабинетов потребителя и финансовой организации на сайте финансового уполномоченного осуществляет АНО «СОДФУ».
- Тестирование работы личных кабинетов с микрофинансовыми организациями запланировано на период с 02.12.2019 по 20.12.2019.
- Необходимые для участия в тестировании материалы будут направлены АНО «СОДФУ» в адрес микрофинансовых организаций.
- При наличии заинтересованности в тестировании личного кабинета информацию об ответственном лице (Ф.И.О., должность, адрес электронной почты, контактный телефон) можно направить в рабочем порядке по адресу электронной почты support@finombudsman.ru.

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





Служба финансового уполномоченного

СЛУЖБА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

8 800 200 00 10

119017, Москва, Старомонетный переулок, 3

Получатель: АНО «СОДФУ»

info@finombudsman.ru

www.finombudsman.ru