

Финансовый уполномоченный и порядок обращения потребителей

Финансовый уполномоченный – это общественный примиритель на финансовом рынке, независимый эксперт, защищающий интересы граждан, у которых возникли проблемы с финансовыми учреждениями.

Должность финансового уполномоченного, который будет выступать посредником в спорах между гражданами и финансовыми организациями, введена вступившим в силу 3 сентября 2018 г. Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – ФЗ №123) (за исключением некоторых положений). Положения данного закона изменяют порядок взыскания денежных средств потребителями с финансовых организаций (банков, страховых компаний и т.п.).

На основании решения Совета директоров Центрального банка Российской Федерации и по согласованию с Президентом Российской Федерации Главным финансовым уполномоченным назначен Воронин Юрий Викторович.

Адрес финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., д.3.

Какие требования рассматривает финансовый уполномоченный

Финансовый уполномоченный рассматривает имущественные требования потребителя в следующих случаях:

- в отношении финансовых организаций, включенных в реестр, если размер требований потребителя о взыскании денежных сумм не превышает 500 000 руб.;
- если требования потребителя вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения.

Для обоих случаев предусмотрено общее требование: со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, не должно пройти более трех лет.

В иных случаях потребителю по-прежнему можно будет обращаться в суд без направления обращения финансовому уполномоченному.

Порядок обращения к финансовому уполномоченному

До обращения к финансовому уполномоченному потребитель должен направить заявление в финансовую организацию в письменной или электронной форме.

Финансовая организация обязана рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

- в течение 15 рабочих дней с даты получения электронного заявления по стандартной форме. При этом со дня нарушения прав потребителя должно пройти не больше 180 дней;

- в течение тридцати дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в иных случаях.

Ответ на заявление потребителя финансовых услуг направляется по адресу электронной почты потребителя, а при его отсутствии по почтовому адресу.

После того как потребитель получит ответ от финансовой организации или если она вовремя не ответит, он вправе направить обращение финансовому уполномоченному.

Финансовые организации по запросу финансовому уполномоченному обязаны предоставлять разъяснения, документы, сведения, связанные с обращением. Это относится и к коммерческой, служебной, банковской тайне, тайне страхования, к иной охраняемой законом тайне.

Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются бесплатно, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации. В последнем случае рассмотрение обращения финансовым уполномоченным осуществляется за плату в размере, установленном Советом Службы.

Требования к оформлению обращения

Обращение к финансовому омбудсмену можно направить в письменной или электронной форме.

В электронной форме это можно сделать через:

1) через личный кабинет потребителя финансовых услуг, под которым понимается информационный ресурс, который размещен на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и ведение которого осуществляется службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного в установленном ею порядке;

2) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», включая единый портал государственных и муниципальных услуг.

К обращению прилагаются копии заявления в финансовую организацию и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся у потребителя копии договора с финансовой организацией и иных документов по существу спора.

Принятие обращений службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного

Обращения принимает служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного. Если обращение не соответствует требованиям, то работники этой службы обязаны разъяснить потребителю, что именно неправильно, и оказать содействие в оформлении обращения. Затем обращения распределяют между финансовыми уполномоченными, рассматривающими обращения в соответствующих сферах финансовых услуг. Финансовый уполномоченный в течение трех рабочих дней со дня поступления обращения в службу должен уведомить потребителя о принятии его обращения к рассмотрению либо об отказе.

*Обращения, не подлежащие рассмотрению финансовым
уполномоченным*

Финансовый уполномоченный не рассматривает обращения:

- если потребитель предварительно не обратился в финансовую организацию;
- если в суде, третейском суде имеется либо рассмотрено дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям;
- находящиеся в процессе урегулирования с помощью процедуры медиации;
- по которым имеется решение финансового уполномоченного или соглашение, принятое по спору между теми же сторонами (в том числе при уступке права требования), о том же предмете и по тем же основаниям;
- в отношении финансовых организаций, у которых отозвана (аннулирована) лицензия, которые исключены из реестра финансовых организаций соответствующего вида или которые находятся в процессе ликвидации, ликвидированы, прекратили свое существование или были признаны фактически прекратившими свою деятельность;
- по вопросам, связанным с банкротством юридических и физических лиц;
- по вопросам, связанным с компенсацией морального вреда и возмещением убытков в виде упущенной выгоды;
- по вопросам, связанным с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями, а также обращения о взыскании обязательных платежей и санкций, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- направленные повторно по тому же предмету и по тем же основаниям, что и обращение, ранее принятое финансовым уполномоченным к рассмотрению;
- содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу финансового уполномоченного или иных лиц;
- текст которых не поддается прочтению.

Рассмотрение обращения финансовым уполномоченным

Обращение рассматривается в заочной форме на основании предоставленных документов. Финансовый уполномоченный вправе по ходатайству сторон либо по своей инициативе принять решение об очном рассмотрении обращения, в том числе путем использования систем видео-конференц-связи.

О дате, времени и месте очного рассмотрения обращения стороны уведомят не позднее чем за пять рабочих дней до дня рассмотрения обращения любым способом, позволяющим подтвердить факт получения уведомления. Очное рассмотрение обращения не допускается, если отсутствует подтверждение факта получения сторонами уведомления. Неявка на рассмотрение какой-либо стороны в случае наличия подтверждения факта получения ею уведомления не препятствует рассмотрению обращения по существу. Течение срока, установленного для рассмотрения обращения, приостанавливается со дня направления сторонам и до дня получения ими уведомления об очном рассмотрении обращения.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение и принимает по нему решение в следующие сроки:

- в течение 15 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения потребителем финансовых услуг;
- в течение 30 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - если обращение подало лицо, которому уступлено право требования потребителя к финансовой организации.

Решения финансового уполномоченного

Решение финансового уполномоченного в течение одного рабочего дня со дня его принятия направляется потребителю финансовых услуг в форме электронного документа, подписанного финансовым уполномоченным усиленной квалифицированной электронной подписью в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или по ходатайству потребителя финансовых услуг вручается ему на бумажном носителе. При отсутствии фактической возможности направить решение финансового уполномоченного в форме электронного документа, а также по ходатайству потребителя финансовых услуг указанное решение вручается ему на бумажном носителе или направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

Вступление в силу решения финансового уполномоченного

Решение вступает в силу по истечении десяти рабочих дней после даты его подписания финансовым уполномоченным.

Решение финансового уполномоченного подлежит исполнению финансовой организацией не позднее срока, указанного в данном решении. Этот срок не может быть менее десяти рабочих дней и более 30 дней после вступления в силу решения.

В случае неисполнения финансовой организацией вступившего в силу решения финансового уполномоченного либо условий соглашения финансовый уполномоченный выдает потребителю финансовых услуг удостоверение, являющееся исполнительным документом, форма которого устанавливается Правительством Российской Федерации. Потребитель финансовых услуг может обратиться за удостоверением к финансовому уполномоченному в течение трех месяцев с даты, когда должно было быть исполнено решение финансового уполномоченного, либо по истечении срока, установленного соглашением для исполнения его условий. В случае пропуска потребителем финансовых услуг указанного срока по уважительной причине финансовый уполномоченный на основании ходатайства потребителя финансовых услуг вправе восстановить этот срок.

На основании удостоверения, выданного финансовым уполномоченным и предъявленного не позднее трехмесячного срока со дня его получения, судебный пристав-исполнитель приводит решение финансового уполномоченного или соглашение в исполнение в принудительном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае пропуска потребителем финансовых услуг указанного срока по уважительной причине финансовый уполномоченный на основании ходатайства потребителя финансовых услуг вправе восстановить этот срок.

Обжалование решения финансового уполномоченного финансовой организацией

В случае несогласия с решением, финансовая организация вправе в течение десяти рабочих дней после дня его вступления в силу обратиться в суд. Потребителю на обжалование предоставлено 30 дней.

Исполнение решения финансового уполномоченного

В случае, если финансовая организация не исполнила в добровольном порядке решение финансового уполномоченного или условия соглашения, на основании заявления потребителя финансовых услуг суд взыскивает с финансовой организации за неисполнение ею в добровольном порядке решения финансового уполномоченного или условия соглашения штраф в размере 50 процентов суммы требования потребителя финансовых услуг, которое подлежало удовлетворению в соответствии с решением финансового уполномоченного или соглашением, в пользу потребителя финансовых услуг.

*Взаимодействие финансовых организаций с финансовым
уполномоченным*

С финансовым уполномоченным обязаны организовать взаимодействие финансовые организации:

- 1) с 1 июня 2019 года -страховые организации (кроме страховых организаций, осуществляющих исключительно обязательное медицинское страхование);
- 2) с 1 января 2020 года -микрофинансовые организации;
- 3) с 1 января 2021 года -кредитные потребительские кооперативы;
- 4) с 1 января 2021 года - ломбарды;
- 5) с 1 января 2021 года - кредитные организации;
- 6) с 1 января 2021 года - негосударственные пенсионные фонды.

Банк России ведет реестр финансовых организаций и передает службе обеспечения деятельности финансового уполномоченного сведения о финансовых организациях, включенных в реестр, а также размещает указанные сведения на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Реестр также размещается на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».