

ФИНАНСОВЫЙ УПОЛНОМОЧЕННЫЙ

что нужно знать о досудебном
порядке урегулирования споров
потребителей финансовых услуг с
финансовыми организациями

Гришанин
Евгений Евгеньевич

Руководитель аппарата
АНО «СОДФУ»

Москва
2021



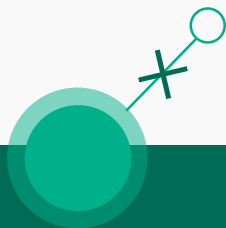
Служба
финансового
уполномоченного

www.finombudsman.ru

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



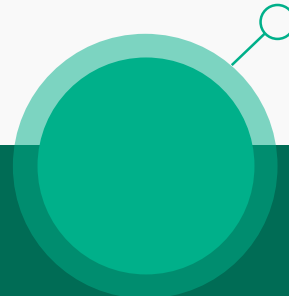
ОБРАЩЕНИЕ К ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ

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.

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

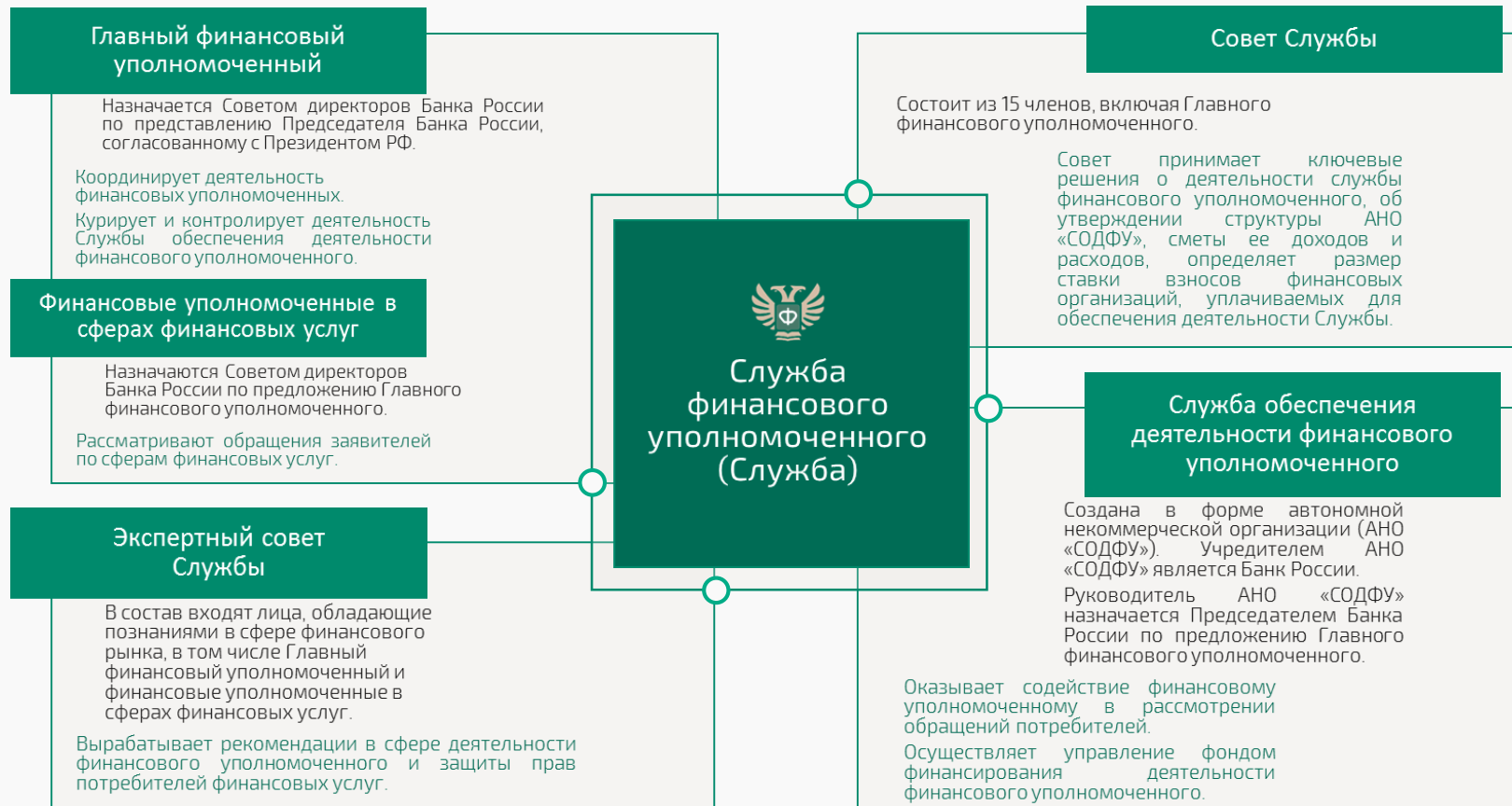
ОТКРЫТОСТЬ

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

Структура Службы финансового уполномоченного



Споры, рассматриваемые финансовым уполномоченным

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.

Лица, обращения которых рассматриваются финансовым уполномоченным



ПОТРЕБИТЕЛЬ

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

- Потребитель направляет обращение лично, за исключением случаев законного представительства.
- Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя и принимает по нему решение в течение 15 рабочих дней.
- Принятие и рассмотрение обращений потребителей осуществляются бесплатно.



ТРЕТЬЕ ЛИЦО

- физическое или юридическое лицо, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации

- Принятие и рассмотрение обращений, направленных третьими лицами, осуществляется за плату, размер которой определяется Советом службы.
Размер платы определен Советом службы в сумме 15 000 рублей.
- Финансовый уполномоченный рассматривает обращение третьего лица и принимает по нему решение в течение 30 рабочих дней.

Финансовые организации, в отношении которых рассматриваются обращения потребителей

Финансовые организации, обязанные организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным



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

01.06.2019

СТРАХОВЩИКИ

Организации, осуществляющие деятельность по ОСАГО, ДСАГО и страхованию наземного транспорта, кроме ж/д

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».

03.12.2018

**ФИНАНСОВЫЕ
ОРГАНИЗАЦИИ**

Любые финансовые организации, оказывающие финансовые услуги потребителям, организовавшие взаимодействие с финансовым уполномоченным на основании заявления

АНО «СОДФУ»

119017, Москва,
Старомонетный переулок, 3

8 (800) 200-00-10

бесплатный звонок по России



Служба
финансового
уполномоченного



www.finombudsman.ru