

Рубрика: «Финансовая грамотность»

Материал подготовлен: Управлением Роспотребнадзора по Тверской области

О порядке урегулирования споров потребителей с финансовыми организациями

Федеральным законом от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» учреждена должность финансового уполномоченного.

В случае отказа финансовой организации удовлетворить требования потребителя до обращения в суд потребитель должен обратиться к финансовому уполномоченному.

При этом под потребителем финансовых услуг понимается физическое лицо, являющееся стороной договора, либо лицо, в пользу которого заключен договор, которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей финансовых услуг в отношении страховых организаций (кроме организаций, которые осуществляют исключительно обязательное медицинское страхование) и микрофинансовых организаций. Информация о таких организациях содержится в Реестре финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным.

Начиная с 1 января 2021 г. направить обращение финансовому уполномоченному можно будет также в отношении кредитных организаций, кредитных потребительских кооперативов, ломбардов и негосударственных пенсионных фондов.

Новый порядок может применяться и ранее указанной даты, если финансовая организация, к которой потребитель имеет претензии, включена в Перечень финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным на добровольной основе.

Если финансовая организация не входит в Реестр или в Перечень финансовых организаций, организовавших взаимодействие с финансовым уполномоченным, потребитель для защиты своих прав должен обратиться в суд.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявленных к финансовой организации, оказавшей финансовые услуги.

При этом размер требования потребителя не должен превышать 500 000 рублей. Данное ограничение не относится к требованиям по договорам ОСАГО, которые рассматриваются финансовым уполномоченным независимо от их размера.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя финансовых услуг, если со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более 3-х лет.

До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель должен направить заявление, содержащее его требование, в финансовую организацию, к которой он имеет претензию. В случае если потребитель не получил ответ на свое заявление от финансовой организации в установленные

сроки (30 календарных дней в случае письменного обращения или 15 рабочих дней при подаче заявления в электронном виде) или полученный ответ его не устроил, потребитель направляет обращение финансовому уполномоченному.

Обращение финансовому уполномоченному может быть направлено в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного (<https://finombudsman.ru>) или в письменной форме по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., д. 3, АНО «СОДФУ».

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 и рассмотрение финансовым уполномоченным обращений потребителей финансовых услуг осуществляется бесплатно.

Обращение рассматривается в заочной форме на основании предоставленных сторонами 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.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение и принимает решение в течение 15 рабочих дней. В случае проведения экспертизы рассмотрение может быть приостановлено, но не более чем на 10 рабочих дней.

По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение, которое подлежит обязательному исполнению финансовой организацией в указанный в решении срок.

Если решение финансового уполномоченного не исполнено в срок, потребитель в течение 3-х месяцев с даты, когда должно было быть исполнено решение, вправе обратиться к финансовому уполномоченному с заявлением о выдаче удостоверения. Удостоверение является исполнительным документом, на основании которого судебный пристав-исполнитель приводит решение финансового уполномоченного в исполнение в принудительном порядке.

В случаях, предусмотренных законом, потребители финансовых услуг вправе заявлять требования к финансовой организации в судебном порядке только после обращения к финансовому уполномоченному.

Официальный сайт Управления Роспотребнадзора по Тверской области:
<http://69.rospotrebnadzor.ru>