

Часто задаваемые вопросы по финансовому уполномоченному.

Кто вправе направить обращение финансовому уполномоченному?

Направить обращение финансовому уполномоченному вправе потребитель финансовых услуг — 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.

В случае перехода к иному лицу права требования потребителя к финансовой организации такое лицо также вправе направить обращение финансовому уполномоченному.

Какие требования к финансовой организации могут быть заявлены потребителем в обращении к финансовому уполномоченному?

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя финансовых услуг об удовлетворении исключительно требований имущественного характера, предъявленных им к финансовой организации, оказавшей ему финансовые услуги.

При этом финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя финансовых услуг, если размер его требований о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей. Исключение составляют лишь имущественные требования потребителя, вытекающие из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25 апреля 2002 года N 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», — такие требования могут быть рассмотрены финансовым уполномоченным независимо от их размера.

Обращаем ваше внимание, что финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя финансовых услуг, если со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

В отношении каких финансовых организаций потребитель направляет обращение финансовому уполномоченному?

Начиная с 1 июня 2019 года потребитель финансовых услуг направляет обращение финансовому уполномоченному в отношении страховых организаций, которые осуществляют деятельность по ОСАГО, ДСАГО и страхованию средств наземного транспорта (кроме железнодорожного). Данные организации включены в Реестр финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным, который ведет Банк России.

Начиная с 28 ноября 2019 года потребитель финансовых услуг направляет обращение финансовому уполномоченному в отношении всех страховых организаций (кроме

организаций, которые осуществляют исключительно обязательное медицинское страхование).

Начиная с 1 января 2020 года потребитель финансовых услуг направляет обращение финансовому уполномоченному также в отношении всех микрофинансовых организаций.

Начиная с 1 января 2021 года потребитель финансовых услуг направляет обращение финансовому уполномоченному также в отношении всех кредитных организаций, кредитных потребительских кооперативов, ломбардов и негосударственных пенсионных фондов.

Перечисленные финансовые организации в указанные сроки обязаны организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным.

Новый порядок может применяться и ранее указанных дат, если финансовая организация, к которой потребитель имеет претензии, включена в Перечень финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным на добровольной основе, который ведет АНО «СОДФУ».

Если финансовая организация включена в вышеуказанные Реестр или Перечень, то потребитель финансовых услуг в случаях, предусмотренных законом, вправе заявлять требования к финансовой организации в судебном порядке только после обращения к финансовому уполномоченному.

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

Взимается ли с потребителя плата за рассмотрение финансовым уполномоченным его обращения?

Принятие и рассмотрение финансовым уполномоченным обращений потребителей финансовых услуг осуществляется бесплатно.

Рассмотрение обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя к финансовой организации, осуществляется за плату, размер которой устанавливается Советом службы финансового уполномоченного.

Как направить обращение финансовому уполномоченному?

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 или полученный ответ его не устроил, потребитель направляет обращение финансовому уполномоченному.

Обращение финансовому уполномоченному может быть направлено одним из следующих способов:

в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного;

в письменной форме на бумажном носителе по адресу финансового уполномоченного.

Видеоинструкция по подаче обращения через личный кабинет

Обращение направляется потребителем финансовых услуг лично, за исключением случаев законного представительства.

К обращению прилагаются:

копия заявления в финансовую организацию;

копия ответа финансовой организации на ваше заявление (при наличии);

копия договора с финансовой организацией;

копии иных документов по существу спора;

документы, подтверждающие полномочия законного представителя (при направлении обращения законным представителем);

копия платежного документа, подтверждающего внесение платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращения третьих лиц (в случае направления обращения лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации).

Обращение должно содержать:

фамилию, имя и отчество (при наличии), дату и место рождения, место жительства потребителя финансовых услуг;

почтовый адрес и иные контактные данные потребителя финансовых услуг (номер телефона, адрес электронной почты — при наличии), а в случае, если обращение направляется в электронной форме, — адрес электронной почты;

наименование, место нахождения и адрес финансовой организации;

сведения о существовании спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора и дате его заключения (при наличии);

сведения о направлении заявления в финансовую организацию, наличии ее ответа, а также об использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному способах разрешения спора;

дату направления обращения.

Обязательно ли решение финансового уполномоченного к исполнению финансовой организацией?

По результатам рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг 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.

Кроме этого, если финансовая организация не исполнила в добровольном порядке решение финансового уполномоченного, суд на основании заявления потребителя взыскивает в пользу потребителя с финансовой организации штраф в размере 50 процентов суммы требования потребителя, которое подлежало удовлетворению в соответствии с решением финансового уполномоченного.

Что делать, если потребитель не согласен с решением финансового уполномоченного?

В случае несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного вы вправе в течение 30 дней после дня вступления в силу указанного решения обратиться в суд и заявить требования к финансовой организации по предмету, содержащемуся в обращении, в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

Копия обращения в суд должна быть направлена финансовому уполномоченному.

В случае обжалования финансовой организацией решения финансового уполномоченного в судебном порядке потребитель вправе вступить в дело в качестве третьего лица. Копия искового заявления должна быть направлена финансовой организацией потребителю в течение 1 дня со дня подачи указанного заявления.