

хочу могу знаю

правила
пользования
основными
финансовыми
услугами



РОСПОТРЕБНАДЗОР
ИНФОРМИРУЕТ



хочу
разрешить
спор
с финансовой
организацией

могу
обратиться
к финансовому
уполномоченному

знаю

- сначала нужно написать претензию в финансовую организацию
- финансовая организация обязана исполнить решение финансового уполномоченного

финансовый уполномоченный

Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг

(финансовый уполномоченный) разрешает споры между потребителями и финансовыми организациями¹.

Потребитель — гражданин, заключивший (или в интересах которого заключен) договор с финансовой организацией и использующий финансовую услугу в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью.

Если финансовая организация не выполняет денежные обязательства по договору, потребитель² может направить финансовому уполномоченному обращение о взыскании с этой организации денежных средств³. К таким нарушениям обязательств, например, относятся:



отказ потребителю в выплате страхового возмещения;



нарушение сроков выплаты;



некачественный ремонт автомобиля в рамках процедуры страхового возмещения;



выплата процентов по вкладу не в полном объеме⁴ и т.д.



Если разрешить спор с финансовой организацией самостоятельно не получается, а предмет спора подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, то до подачи иска в суд потребитель обязан обратиться к финансовому уполномоченному.

Способы подачи обращения финансовому уполномоченному



в электронной форме — в личном кабинете на официальном сайте финансового уполномоченного finombudsman.ru;



в письменной форме — по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., д. 3.

К обращению нужно приложить копии претензии, направленной финансовой организации, и ее ответа (при наличии), копии договора и иных документов по существу спора.



Обращение потребителя рассматривается финансовым уполномоченным бесплатно.

Требования потребителей, вытекающие из нарушения страховщиком порядка возмещения по ОСАГО, финансовый уполномоченный рассматривает независимо от суммы.

Требования потребителей и условия их рассмотрения финансовым уполномоченным

Финансовый уполномоченный рассматривает требования потребителей о взыскании сумм не более 500 тыс. руб. с обязанных взаимодействовать с ним финансовых организаций, а именно:

- страховых компаний;
- микрофинансовых организаций⁵;
- банков⁶;
- кредитных потребительских кооперативов;
- ломбардов;
- негосударственных пенсионных фондов.

Финансовый уполномоченный не рассматривает обращения:

- направленные повторно (кроме случая, когда обращение было отозвано потребителем до принятия решения финансовым уполномоченным);
- по спорам, которые находятся на рассмотрении суда;
- по нарушениям прав потребителей, со дня которых прошло более 3 лет;
- по вопросам, связанным с банкротством, компенсацией морального вреда или упущенной выгоды, трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями, а также взысканием обязательных платежей.



До подачи обращения финансовому уполномоченному потребитель должен направить финансовой организации претензию по предмету обращения.

¹ Предмет споров и порядок их рассмотрения определены законом о финансовом уполномоченном (Федеральный закон от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»).

² Направить обращение финансовому уполномоченному также имеет право лицо или организация, которым потребитель уступил право требования по договору с финансовой организацией.

³ В соответствии со ст. 2 закона о финансовом уполномоченном, «обращение об удовлетворении требований имущественного характера».

⁴ Направить к финансовому уполномоченному обращение в связи с таким нарушением можно с 1 января 2021 года.

⁵ С 1 января 2020 года.

⁶ Финансовый уполномоченный в обязательном порядке рассматривает требования в отношении кредитных организаций, кредитных потребительских кооперативов, ломбардов и негосударственных пенсионных фондов с 1 января 2021 года.

хочу могу знаю

правила
пользования
основными
финансовыми
услугами



РОСПОТРЕБНАДЗОР
ИНФОРМИРУЕТ



хочу
разрешить
спор
с финансовой
организацией

могу
обратиться
к финансовому
уполномоченному

знаю

- сначала нужно написать претензию в финансовую организацию
- финансовая организация обязана исполнить решение финансового уполномоченного

финансовый уполномоченный

Рассмотрение обращения финансовым уполномоченным

3

Уведомление потребителя о принятии обращения к рассмотрению или об отказе в рассмотрении обращения – 3 рабочих дня.

15

Принятие решения по обращению – 15 рабочих дней⁷.

1

Направление решения по обращению потребителю и финансовой организации – 1 рабочий день.

Защита прав потребителя в судебном порядке

Подать в суд на финансовую организацию можно только после обращения к финансовому уполномоченному, если:



финансовый уполномоченный не принял решение по обращению в установленный срок;



финансовый уполномоченный не принял обращение к рассмотрению⁸ или прекратил его рассмотрение⁹;



потребитель не согласен с решением финансового уполномоченного (в этом случае обратиться в суд нужно не позднее 30 дней с момента вступления решения в силу¹⁰).

Исполнение решения финансового уполномоченного

1

Финансовая организация обязана исполнить решение финансового уполномоченного или условия соглашения с потребителем в сроки, предусмотренные решением (но не позднее 30 дней с даты его вступления в силу) или соглашением.

2

Если финансовая организация не выполнила решение финансового уполномоченного в установленные сроки, то судебный пристав-исполнитель приведет его в исполнение (взыщет с организации в пользу потребителя суммы, указанные в решении) в принудительном порядке.

3

Для этого потребитель должен не позднее 3 месяцев с даты, когда должно было быть исполнено решение, получить у финансового уполномоченного исполнительный документ (удостоверение) и в течение 3 месяцев передать его в Федеральную службу судебных приставов.

4

Кроме того, потребитель может обратиться в суд с иском о взыскании с финансовой организации штрафа в размере 50 процентов от присужденной финансовым уполномоченным суммы.

Финансовая организация может обжаловать в суде решение финансового уполномоченного, тогда его исполнение будет приостановлено до вступления в силу решения суда.



⁷ Со дня, следующего за днем получения обращения от потребителя. В течение 30 рабочих дней, если обращение поступило от лица, которому уступлено право требования к финансовой организации.

⁸ По основаниям, изложенным в ст. 19 закона о финансовом уполномоченном.

⁹ По основаниям, изложенным в ст. 27 закона о финансовом уполномоченном.

¹⁰ Решение финансового уполномоченного вступает в силу по истечении 10 рабочих дней после даты его подписания финансовым уполномоченным.

Контакты для обращений

Роспотребнадзор www.rospotrebnadzor.ru

Банк России www.cbr.ru

Финансовый уполномоченный

finombudsman.ru

Федеральная служба судебных приставов

fssprus.ru

Бесплатная горячая линия

Роспотребнадзора для потребителей

финансовых услуг 8-800-100-29-26