

15 рабочих дней, если обращение поступило от потребителя финансовых услуг либо от законного представителя потребителя;

30 рабочих дней, если обращение поступило от лица, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации по договору уступки прав требования (цессии).

Кто может обратиться к финансовому уполномоченному?

Направить обращение финансовому уполномоченному может:

1) потребитель финансовых услуг - физическое лицо, с которым или в пользу которого был заключен договор с финансовой организацией, либо лицо, которому оказывается финансовая услуга, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

2) законный представитель потребителя — лицо, имеющее полномочия представлять потребителя в силу закона, например, родители, усыновители, опекуны;

3) третье лицо, в случае перехода к нему права требования потребителя к финансовой организации по договору уступки прав требования (цессии).

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.

Материалы подготовлены в рамках реализации пункта 1.1.1 подпрограммы «Финансовое просвещение населения Краснодарского края» государственной программы Краснодарского края «Социально-экономическое и инновационное развитие Краснодарского края» (постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 5 октября 2015 года № 943).

Министерство экономики Краснодарского края



«Спор с банком, страховой, МФО - что делать?»

Досудебное урегулирование споров с финансовой организацией»



Потребитель финансовых услуг не согласен с решением финансового уполномоченного, что делать?

В случае несогласия со вступившим в силу решением финансового уполномоченного потребитель финансовых услуг вправе в течение 30 календарных 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.

Срок вступления в силу решения финансового уполномоченного, принятого по результатам рассмотрения обращения, составляет 10 рабочих дней.

Копия обращения в суд подлежит направлению финансовому уполномоченному.

Для подтверждения факта обращения к финансовому уполномоченному по указанному требованию потребитель должен предоставить в суд решение финансового уполномоченного.

В России действует обязательный порядок досудебного урегулирования споров потребителей с финансовыми организациями.

Порядок, установленный Федеральным законом от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», предусматривает, что потребитель финансовых услуг для защиты своих нарушенных прав до обращения в суд должен обратиться к финансовому уполномоченному.

Финансовый уполномоченный независим от органов государственной власти, организаций и должностных лиц.

Для чего создан институт финансового уполномоченного (финансового омбудсмена)?

Институт финансового уполномоченного введен в целях повышения эффективности досудебного урегулирования споров между потребителями и финансовыми организациями, а также снижения числа споров, в том числе судебных, и повышения доверия потребителей к финансовому рынку.

Обратиться к финансовому уполномоченному необходимо в случаях возникновения спорных вопросов к банку, страховой организации, кредитному потребительскому кооперативу, негосударственному пенсионному фонду (НПФ) или ломбарду, микрофинансовой организации (МФО).

Принятие и рассмотрение обращений потребителей финансовым уполномоченным осуществляется бесплатно.

Для финансовой организации решение омбудсмена является обязательным и может быть исполнено принудительно (через службу судебных приставов).

Финансовая организация в случае несогласия с решением финансового уполномоченного вправе оспорить его в суде.

Как направить обращение финансовому уполномоченному?

ШАГ 1. Прежде чем направить обращение финансовому уполномоченному, необходимо проверить, входит ли финансовая организация в реестр финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным, либо в перечень финансовых организаций, организующих взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе (реестр и перечень финансовых организаций опубликованы на сайте www.fipotbudstman.ru).

Если финансовая организация, в отношении которой вы намерены направить обращение, не включена в реестр или перечень, вам необходимо обратиться в суд без направления обращения финансовому уполномоченному.

Если финансовая организация включена в реестр или перечень, вам необходимо проверить, подлежит ли ваше обращение рассмотрению финансовым уполномоченным.

Финансовый уполномоченный рассматривает спор, если услуга была оказана потребителю в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, а также если размер его имущественных требований не превышает 500 000 рублей.

ШАГ 2. Перед обращением к финансовому уполномоченному, с целью соблюдения обязательного претензионного порядка, необходимо направить заявление-претензию в финансовую организацию, с которой возник спор.

Финансовая организация должна рассмотреть заявление-претензию и направить ответ:

в течение 15 рабочих дней со дня, следующего за днем получения вашего заявления-претензии, на-

правленного в электронном виде по стандартной форме, утвержденной Советом службы финансово-уполномоченного, если со дня нарушения ваших прав прошло не более 180 дней;

не позднее 30 календарных дней со дня, следующего за днем получения заявления-претензии в иных случаях.

Финансовая организация обязана направить ответ на заявление-претензию по адресу вашей электронной почты, а при его отсутствии по почтовому адресу.

Если полученный ответ вас не устраивает или вы не получили его в указанный срок, переходите к следующему шагу.

ШАГ 3. Направьте обращение финансовому уполномоченному.

Служба финансового уполномоченного рекомендует направлять обращения в электронной форме через личный кабинет потребителя финансовых услуг на официальном сайте финансового уполномоченного www.fipotbudstman.ru.

Если отсутствует возможность направить обращение в электронной форме, обращение может быть направлено на бумажном носителе почтовым отправлением по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, д. 3.

Требования к содержанию обращения установлены в статье 17 Федерального закона от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

К обращению должны быть приложены копии заявления-претензии в финансовую организацию и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся копии договора с финансовой организацией и иных документов по существу вашего требования.

В случае принятия обращения к рассмотрению финансовый уполномоченный рассматривает и принимает по нему решение в следующие сроки: