

## Порядок урегулирования споров потребителей с финансовыми организациями

### Порядок обращения к финансовому уполномоченному

С 1 января 2020 года действует новый порядок урегулирования споров с микрофинансовыми организациями (МФО). Новый порядок установлен Федеральным законом № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» предусматривает создание института финансового уполномоченного по правам потребителей<sup>1</sup> услуг финансовых организаций (далее – финансовый уполномоченный). Если микрофинансовая организация отказывается удовлетворить ваши требования, за защитой своих прав до обращения в суд вы должны обратиться к финансовому уполномоченному.

Новый порядок урегулирования споров является **обязательным** для потребителя.

Необходимость создания такого института была обусловлена наличием положительной практики в ряде европейских стран. Опыт нескольких европейских стран, в частности, Великобритании, Ирландии и Германии показывает, что вопросы по небольшим суммам споров вполне могут быть решены в рамках института финансового омбудсмена (уполномоченного). Это снижает нагрузку на финансовые организации, экономит издержки и время потребителя, надзорного органа, что является актуальным в нашей стране, и позволяет снизить нагрузку на суды общей юрисдикции.

Финансовый уполномоченный, в досудебном порядке рассматривает обращения потребителей о взыскании с финансовых организаций денежных сумм в размере не более 500 000 рублей, а также, если требования потребителя финансовых услуг вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, но **если со дня**, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении права, прошло не более трех лет.

### Порядок направления заявления (обращения).

До направления обращения финансовому уполномоченному, потребителю необходимо обратиться с письменной претензией к финансовой организации, которая обязана предоставить ответ потребителю в течение 30 дней с момента обращения.

После получения ответа от финансовой организации, не устраивающего потребителя, вы вправе направить обращение финансовому омбудсмену.

### Как направить обращение финансовому уполномоченному?

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

При направлении обращения законным представителем потребителя финансовых услуг к обращению прилагаются документы, подтверждающие полномочия законного представителя.

---

<sup>1</sup> Потребитель — физическое лицо, услуга которому оказана в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности.

Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются бесплатно.

Обращение может быть направлено в отношении микрофинансовой организации, включённой в реестр финансовых организаций, обязанных взаимодействовать с финансовым уполномоченным. Реестр размещён на официальном сайте финансового уполномоченного и официальном сайте Банка России.

### **Требования к оформлению обращения.**

Обращение направляется в письменной или электронной форме и включает в себя:

- фамилию, имя и отчество (последнее - 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.

### **Обращение в электронной форме может быть направлено через:**

- личный кабинет потребителя финансовых услуг, который размещен на официальном сайте финансового уполномоченного в сети "Интернет" [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru);
- через единый портал государственных и муниципальных услуг и МФЦ;
- в письменной форме по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, АНО «СОДФУ».

К обращению прилагаются копии заявления в финансовую организацию, ответ (при наличии) финансовой организации на ваше заявление (при наличии), а также имеющиеся у потребителя финансовых услуг копии договора с финансовой организацией и иных документов по существу спора.

Обращение на бумажном носителе подписывается потребителем финансовых услуг собственноручной подписью.

### **Принятие обращений потребителя.**

Обращения принимаются и обрабатываются службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного в течение трех рабочих дней со дня поступления обращения, после чего потребитель получает сообщение о принятии обращения к рассмотрению в письменной или электронной форме, либо об отказе в принятии обращения к рассмотрению. Если обращение не соответствует требованиям или направлено с нарушением порядка направления обращений, служба финансового уполномоченного обязана разъяснить заявителю порядок направления обращения.

Не подлежат рассмотрению финансовым омбудсменом обращения, которые не соответствуют установленной форме, или потребитель не обращался с претензией к финансовой организации, либо если в суде имеется либо рассмотрено дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям, либо находящиеся в процессе урегулирования с помощью процедуры медиации, если обращение подано в отношении финансовых организаций, у которых отозвана (аннулирована) лицензия, которые исключены из реестра финансовых организаций соответствующего вида или которые находятся в процессе ликвидации, ликвидированы, прекратили свое существование или были признаны фактически прекратившими свою деятельность, а также обращения связанным с банкротством юридических и физических лиц, обращения направленные повторно по тому же предмету и по тем же основаниям, что и обращение, ранее принятое финансовым уполномоченным к рассмотрению.

### **Рассмотрение обращений.**

Обращение рассматривается в заочной форме на основании предоставленных 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.

О дате, времени и месте очного рассмотрения обращения стороны должны быть уведомлены не позднее чем за пять рабочих дней до дня рассмотрения обращения любым способом, позволяющим подтвердить факт получения уведомления. Неявка на рассмотрение какой-либо стороны в случае наличия подтверждения факта получения ею уведомления не препятствует рассмотрению обращения по существу.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение и принимает по нему решение в следующие сроки:

- в течение пятнадцати рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения,
- в случае направления обращения потребителем финансовых услуг;
- в течение тридцати рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения законным представителем.

### **Решение финансового уполномоченного.**

По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение о его полном или частичном удовлетворении или об отказе в его удовлетворении.

Решение финансового уполномоченного в течение одного рабочего дня со дня его принятия направляется потребителю финансовых услуг в форме электронного документа, или по ходатайству потребителя финансовых услуг вручается ему на бумажном носителе.

В случае, если решение финансового уполномоченного содержит выводы об обоснованности отказа финансовой организации в удовлетворении требований потребителя финансовых услуг, финансовый уполномоченный также направляет потребителю финансовых услуг разъяснение указанного решения и прав потребителя финансовых услуг.

Решение финансового уполномоченного вступает в силу по истечении десяти рабочих дней после даты его подписания финансовым уполномоченным, и подлежит исполнению финансовой организацией не позднее срока, указанного в данном решении.

В случае неисполнения решения финансового уполномоченного потребителю выдаётся исполнительный документ для принудительного исполнения решения.