Досудебное урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациям с участием финансового уполномоченного

Управление Роспотребнадзора по Ростовской области напоминает потребителям финансовых услуг, что в России с 2019 года поэтапно введён институт финансового уполномоченного 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.

Должность финансового уполномоченного (называемого также финансовым омбудсменом) учреждена Федеральным законом от 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг".

Потребителю следует обращаться к финансовому уполномоченному если у него имеется имущественный спор с финансовой организацией по ранее заключенному договору (например, финансовая организация не выплатила или недоплатила потребителю деньги либо, наоборот, получила с потребителя больше, чем положено) и попытки мирно договориться с такой организацией результата не дали.

Финансовые организации к которым рассматривает требования потребителей финансовый омбудсмен это:

- банки;

- микрофинансовые организации (МФО);

- страховщики (кроме вопросов обязательного медицинского страхования);

- негосударственные пенсионные фонды (НПФ);

- кредитные потребительские кооперативы (КПК);

- ломбарды.

Реестр всех организаций, которые должны сотрудничать с финансовым омбудсменом, опубликован на сайте Банка России.

Спор потребителя с финансовой организацией подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным если:

- сумма, которую намерен получить потребитель от финансовой организации, не превышает 500 тыс. рублей (Это ограничение не касается имущественных споров по ОСАГО, такие споры омбудсмен рассматривает независимо от суммы);

- требование потребителя направлено на получение прямых убытков (компенсацию морального вреда или упущенной выгоды через финансового уполномоченного получить не получится);

- требования в отношении финансовой организации предъявлены потребителем в течение общего срока исковой давности - трех лет со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права;

- по спору потребителя с финансовой организацией не имеется судебного решения о том же предмете и по тем же основаниям;

- спор между потребителем и финансовой организацией не находится в процессе урегулирования с помощью процедуры медиации.

Обращения потребителей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, рассматриваются финансовым уполномоченным бесплатно.

Отправить обращение потребитель может через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного (finombudsman.ru), если он зарегистрирован на портале «Госуслуги», либо направить обычным письмом по почте на адрес финомбудсмена 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3.

К обращению надо приложить ответ финансовой организации на претензию потребителя, либо представить копию претензии организации и написать в заявлении, что ответ так и не получен. Стоит также приложить документы, которые подтверждают требования потребителя: копии или сканы договоров, квитанций, переписок, квитанции о направлении претензии финансовой организации и др.

Уполномоченный вынесет решение в течение 15 рабочих дней с момента подачи заявления, если не потребуется проведение технической экспертизы (например, осмотр автомобиля, поврежденного в ДТП).

Уполномоченный может полностью или частично удовлетворить требования потребителя, либо отказать, если сочтет, что финансовая организация действовала верно.

Если потребитель будет не согласен с решением финансового уполномоченного, то он может решить спор с финансовой организацией в судебном порядке. В таком случае, подать иск надо в течение 30 календарных дней после того, как решение уполномоченного вступит в силу.

При этом следует отметить, что обращение к финансовому уполномоченному является

не только правом потребителя, но и необходимостью, если по вышеописанной категории споров потребитель хочет подать иск к финансовой организации в суд, так как Федеральным законом "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" введен обязательный досудебный порядок урегулирования споров между потребителями и финансовыми организациями с участием финансового уполномоченного.

Несоблюдение обязательного досудебного порядка потребителем влечет возвращение судьей искового заявления (подп. 1 п. 1 ст. 135 ГПК РФ). В случае же принятия такого иска к производству суда оставляет исковое заявление без рассмотрения на основании абз. 2 ст. 222 ГПК РФ.