

\_\_\_\_\_ 09.06.2023

## Памятка

о рассмотрении споров уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг

1. Порядок досудебного рассмотрения споров уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг определен Федеральным законом от 4 июня 2018г. N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон N 123-ФЗ).

2. Финансовый уполномоченный (далее – финомбудсмен) – должностное лицо, действующее на основании Закона N 123-ФЗ, рассматривающий в досудебном порядке обращения потребителей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги.

3. Потребитель финансовых услуг – физическое лицо, являющееся стороной договора или лицом, в пользу которого заключен договор, либо которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее – потребитель). Либо лицо, к которому перешли права требования потребителя к финансовой организации (ч.2 и 3 ст.2 Закона N 123-ФЗ).

4. Принятие и рассмотрение обращений финомбудсменом осуществляются бесплатно, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации. В последнем случае рассмотрение обращения финансовым уполномоченным осуществляется за плату в размере, установленном Советом Службы (ч.6. ст.16 Закона N 123-ФЗ).

5. К спорам, рассматриваемым финомбудсменом, относятся - Требования потребителей о взыскании денежных сумм в размере, не превышающем 500 000 руб., за исключением требований о компенсации морального вреда и возмещении убытков в виде упущенной выгоды. Указанные требования рассматриваются финомбудсменом при условии, что со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет. Этот срок может быть восстановлен финомбудсменом, если он был пропущен по уважительным причинам на основании заявления потребителя финансовых услуг, в котором должны быть указаны причины пропуска указанного срока и к которому должны быть приложены документы, подтверждающие уважительность этих причин.

6 Порядок обращения к финомбудсмену:

Шаг 1 - До направления финомбудсмену обращения потребитель должен направить в финансовую организацию заявление, содержащее его требование. Заявление направляется на бумажном носителе или в электронном виде и может быть составлено в произвольной форме или по стандартной форме, утвержденной Советом Службы финансового уполномоченного.

В случае если заявление направлено в электронном виде по стандартной форме и со дня нарушения прав потребителя прошло не более 180 дней, заявление рассматривается финансовой организацией в течение 15 рабочих дней. В остальных случаях срок рассмотрения заявления составляет 30 календарных дней (ч. 1 - 3 ст. 16 Закона N 123-ФЗ).

Шаг 2 - После получения ответа финансовой организации либо в случае неполучения ответа по истечении установленного срока потребитель вправе направить обращение финомбудсмену.

Обращение может быть направлено на бумажном носителе или в электронной форме (в том числе через личный кабинет потребителя на официальном сайте финансового уполномоченного или через портал госуслуг). Требования к содержанию обращения предусмотрены ст. 17 Закона N 123-ФЗ.

Потребитель вправе оформить обращение по стандартной форме, утвержденной Советом Службы финансового уполномоченного, размещенной на официальном сайте финансового уполномоченного в сети "Интернет" (ч. 2 ст. 18 Закона N 123-ФЗ).

Шаг 3 - Потребитель вправе заявить перечисленные требования в судебном порядке лишь после их рассмотрения финансовым уполномоченным, а также в случае непринятия уполномоченным решения в установленный срок, отказа в принятии обращения к рассмотрению или прекращения рассмотрения обращения по предусмотренным законом основаниям (ст. 15, п. 8 ч. 1 ст. 19, ст. 25 Закона N 123-ФЗ, разъяснения ВС РФ).

7. Порядок и сроки рассмотрения обращения финомбудсменом:

- обращение рассматривается в заочной форме на основании предоставленных сторонами документов. Финомбудсмен вправе по ходатайству сторон либо по своей инициативе принять решение об очном рассмотрении обращения, в том числе путем использования систем видео-конференц-связи (ч. 5 ст. 20 Закона N 123-ФЗ);

- сроки рассмотрения:

- в течение 15 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения потребителем;

- в течение 30 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения лицом, которому уступлено право требования потребителя к финансовой организации.

В случае принятия финомбудсменом решения о рассмотрении обращения в очной форме течение срока рассмотрения приостанавливается со дня направления сторонам и до дня получения ими соответствующего уведомления. Течение срока рассмотрения обращения может быть приостановлено также в случае организации финансовым уполномоченным проведения независимой экспертизы (оценки) по предмету спора (ч. 7, 8 и 10 ст. 20 Закона N 123-ФЗ).

8. Решение финомбудсмена вступает в силу по истечении 10 рабочих дней после даты его подписания.

Подготовку к рассмотрению финомбудсменом обращений потребителей финансовых услуг осуществляет Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного (АНО «СОДФУ») - некоммерческая организация, созданная Банком России.

9. Обращения, не подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным:

Финансовый уполномоченный не рассматривает обращения:

- если обращение не соответствует части 1 статьи 15 Закона N 123-ФЗ;

- если потребитель финансовых услуг предварительно не обратился в финансовую организацию в порядке, установленном статьей 16 Закона N 123-ФЗ;

- если в суде, третейском суде имеется либо рассмотрено дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям;

- находящиеся в процессе урегулирования с помощью процедуры медиации по которым имеется решение финансового уполномоченного или соглашение, принятое по спору между теми же сторонами (в том числе при уступке права требования), о том же предмете и по тем же основаниям;

- 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;

- по вопросам, связанным с банкротством юридических и физических лиц;

- по вопросам, связанным с компенсацией морального вреда и возмещением убытков в виде упущенной выгоды;

- по вопросам, связанным с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями, а также обращения о взыскании обязательных платежей и санкций, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- направленные повторно по тому же предмету и по тем же основаниям, что и обращение,

ранее принятое финансовым уполномоченным к рассмотрению;

- содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу финансового уполномоченного или иных лиц, текст которых не поддается прочтению.

В случае наличия в суде, третейском суде дела по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям, который возник до направления обращения финансовому уполномоченному, стороны обязаны уведомить финансового уполномоченного об этом в письменной или электронной форме.

Отправить обращение можно:

- в электронной форме через личный кабинет (<https://finombudsman.ru/lk/login>) на официальном сайте финансового уполномоченного;
- в письменной форме по адресу финансового уполномоченного:
  - 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3, АНО «СОДФУ»;
  - также вы можете получить консультации по телефону +7 (800) 200-00-10 (звонок по России бесплатный).