Порядок обращения к финансовому уполномоченному.

04 июня 2018 г. был принят Федеральный закон № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Данный закон предусматривает создание института финансового уполномоченного по правам потребителей услуг финансовых организаций (далее - финансовый уполномоченный).

Необходимость создания такого института была обусловлена наличием положительной практики в ряде европейских стран, так впервые процедура внесудебного разрешения споров с участием финансового омбудсмена была введена в Германии в июле 1992 г. Союзом немецких банков. 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 РФ, 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.

Рассмотрим, какие именно действия должен предпринять потребитель перед обращением к финансовому омбудсмену.

До направления обращения финансовому уполномоченному, потребителю необходимо обратится 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, он 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.

Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются бесплатно.

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 существе 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", либо через единый портал государственных и муниципальных услуг и МФЦ

К обращению прилагаются копии заявления в финансовую организацию и ее ответа (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.

Также стоит учесть, что ряд вопросов не подлежит рассмотрению финансовым омбудсменом, а именно такие 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.

Также не стоит забывать, что вопросы, связанные с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями не подлежат рассмотрению финансовым уполномоченным.

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 видео­конференц-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 завершении хочется обратить внимание потребителей на то, что знание своих прав, гарантия положительного решения спора. Если вы прочитали данную статью, то Вы уже знаете, что перед обращением к финансовому уполномоченному необходимо обязательно обратится на прямую в финансовую организацию, после чего можете смело писать обращение финансовому омбудсмену, и ожидать решение по заявленному спору в течение 15 рабочих дней, с момента его принятия.