

Финансовый уполномоченный: защита прав потребителей

Потребитель, вступая в финансовые отношения с кредитной организацией, может столкнуться с различными нюансами, вызывающими споры, связанными с кредитным договором. Этот договор содержит условия, которые могут иметь различные толкования. Разногласия могут возникать по поводу начисления процентов, несоответствия условий договора или отказа в выдаче кредита. В таких случаях потребитель имеет право обратиться к финансовому уполномоченному до обращения в суд.

Обращение к финансовому уполномоченному является важным инструментом, позволяющим потребителю отстоять свои права и искать справедливость в сложных вопросах финансовой сферы.

В сентябре 2018 года вступил в силу Федеральный закон от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Этот закон, призванный защищать права и законные интересы потребителей, устанавливает правовой статус финансового уполномоченного, а также определяет порядок досудебного разрешения споров между потребителями и финансовыми организациями.

Какие споры рассматривает финансовый уполномоченный

- Потребителю была оказана финансовая услуга для личных, семейных, бытовых или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
- Размер имущественного требования потребителя не должен превышать 500 000 рублей. При этом по договорам ОСАГО, по пенсионным договорам и договорам об обязательном пенсионном страховании – без ограничения по сумме требований.
- Спор с определенной финансовой организацией.

В перечне в Законе о финансовом уполномоченном содержатся основные виды финансовых организаций, работающих с потребителями финансовых услуг. Это следующие организации:

- страховые организации, в том числе иностранные (кроме страховых организаций, осуществляющих исключительно обязательное медицинское страхование);
- микрофинансовые организации;
- кредитные потребительские кооперативы;
- ломбарды;
- кредитные организации;
- негосударственные пенсионные фонды.

С более подробным реестром и перечнем организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным можно ознакомиться на официальном сайте финансового уполномоченного и официальном сайте Банка России.

Обратите внимание: прежде чем как обратиться к финансовому уполномоченному, необходимо удостовериться, включена ли данная финансовая организация в реестр тех, кто обязан организовать взаимодействие с уполномоченным, или в список тех, кто делает это на добровольной основе. В случае, если финансовая организация отсутствует в приведенных реестрах, потребителю следует сразу обратиться в суд, минуя этап взаимодействия с финансовым уполномоченным.

Порядок направления обращения финансовому уполномоченному

Обращение финансовому уполномоченному можно направить в письменной или электронной форме, составив его на русском языке. Оно должно включать в себя, в частности, следующие сведения:

- фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), дату и место рождения, место жительства, почтовый адрес и иные контактные данные (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 о восстановлении нарушенного права в финансовую организацию, наличии ее ответа, а также о способах разрешения спора, использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному;
- дату направления обращения.

К обращению следует приложить:

- копии заявления о восстановлении нарушенного права в финансовую организацию и ее ответа (при наличии);
- имеющиеся у потребителя финансовых услуг копии договора с финансовой организацией и иных документов по существу спора;
- копию документа, подтверждающего полномочия законного представителя (если обращение направляется законным представителем потребителя финансовых услуг).

Обращение в письменной форме может быть направлено, в частности, по почте, через МФЦ, заключивший соглашение о взаимодействии со службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного. Обращение в электронной форме потребитель финансовых услуг вправе направить, в частности, через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного или Единый портал госуслуг.

Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются бесплатно.

Порядок рассмотрения обращения финансовым уполномоченным

Финансовый уполномоченный, в течение трех рабочих дней с момента получения обращения в свою службу, обязуется уведомить потребителя финансовых услуг о принятии обращения к рассмотрению или о решении отказать в его приеме, делая это как в письменной, так и в электронной форме. Отказ должен быть тщательно обоснован.

Согласно общему правилу, решение по обращению должно быть принято в течение 15 рабочих дней, начиная со дня, следующего за поступлением обращения финансовому уполномоченному.

До вынесения решения уполномоченный имеет право направить финансовой организации свои предложения по урегулированию спора. В случае достижения согласия между потребителем и финансовой организацией, дальнейшее решение по обращению, как правило, не требуется.

По итогам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный может вынести решение о полном или частичном удовлетворении запроса, либо отказать в его удовлетворении. Это решение вступает в силу по истечении десяти рабочих дней от даты его подписания.

Детально ознакомиться с порядком обращения к финансовому уполномоченному можно ознакомиться на сайте <https://finombudsman.ru>