МОСКОВСКОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ ГОРОДА МОСКВЫ

Банк России

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Служба финансового уполномоченного

ДАВАЙТЕ ПОЗНАКОМИМСЯ

СЛУЖБА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

СЛУЖБА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО – ЧТО ЭТО?

Институт, который бесплатно разрешает споры по требованиям потребителей к финансовым организациям

КТО ТАКОЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ?

Гражданин, с которым заключен договор или в пользу которого оказывается финансовая услуга в его личных целях

ФИНАНСОВЫЙ УПОЛНОМОЧЕННЫЙ – КТО ЭТО?

Это независимое должностное лицо, являющееся профессионалом в финансовой сфере, рассматривающее обращения потребителей в отношении финансовых организаций

В ОТНОШЕНИИ КАКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ МОЖНО ОБРАТИТЬСЯ?

Банки, страховые компании, микрофинансовые организации, негосударственные пенсионные фонды, кредитные потребительские кооперативы и ломбарды

СРАВНЕНИЕ ДОСУДЕБНОГО И СУДЕБНОГО ПОРЯДКОВ ЗАЩИТЫ НАРУШЕННОГО ПРАВА

СЛУЖБА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

	Направление претензии	Подготовка и направление обращения/иска	Предоставление и истребование доказательств	Рассмотрение спора	Решение	Срок рассмотрения обращения
ФИНАНСОВЫЙ УПОЛНОМОЧЕННЫЙ	Значительная часть споров разрешается на этапе претензии	Не нужен юрист Простая форма	Потребитель доказывает только факт направления претензии	Обращение рассматривается заочно	Обеспечено принудительной силой государства	25 рабочих дней с проведением экспертизы
	Допускается в электронной форме	Минимальный набор сведений и документов	Нет состязательности, уполномоченный сам все истребует	Не нужно являться в заседание	При несогласии можно подать иск в суд I инстанции	15 рабочих дней без проведения экспертизы
		Уполномоченный сам определит верный предмет, применимое право, основания и т.п.			Издержки за рассмотрение не взыскиваются	
СУД ОБЩЕЙ ЮРИСДИКЦИИ	Обязательно только в случаях, предусмотренных законом или договором	Необходимо квалифицированное представление интересов	Бремя доказывания своих требований возложено на истца	Рассмотрение происходит только в судебном заседании	Обеспечено принудительной силой государства	2 месяца + срок на проведение экспертизы (от 1 до 12 месяцев)
		Неправильно составленный иск может привести к отказу в его удовлетворении	При непредоставлении необходимых доказательств высока вероятность отказа в иске	С учетом принципа состязательности, необходимо опровергать доводы оппонента	При несогласии возможно только апелляц. и кассац. обжалование	2 месяца без проведения экспертизы (*срок может начать течь заново при привлечении лиц к участию в деле и в иных случаях*)
					Издержки за рассмотрение взыскиваются с проигравшей стороны	

КОМПЕТЕНЦИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

СЛУЖБА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

БЕЗ ОГРАНИЧЕНИЯ СУММЫ ТРЕБОВАНИЯ

К страховщику по договору ОСАГО

- обязать отремонтировать машину
- обязать выплатить страховое возмещение
- обязать возвратить страховую премию
- дополнительные требования (неустойка, убытки и пр.)

К негосударственному пенсионному фонду

- обязать назначить пенсию или единовременную выплату
- взыскать задолженность по уплате пенсии
- обязать возвратить незаконно переведенные пенсионные накопления

ЕСЛИ СУММА ТРЕБОВАНИЙ НЕ ПРЕВЫШАЕТ 500 000,00

К страховщику (кроме ОСАГО)

- обязать отремонтировать машину/иное имущество
- обязать выплатить страховое возмещение
- обязать возвратить страховую премию или выкупную сумму
- дополнительные требования (неустойка, убытки, инвестиционный доход и пр.)

К банку или МФО

- обязать вернуть стоимость навязанных договоров при кредите
- обязать вернуть сумму переплаченных процентов, комиссий и т.п.
- обязать вернуть стоимость неиспользованной страховки при досрочном отказе от нее
- обязать вернуть стоимость услуг в «период охлаждения»

К ломбарду или КПК

- обязать вернуть сумму переплаченных потребителем процентов (по займу)
- обязать вернуть сумму незаконно установленных или излишне уплаченных комиссий, дополнительных платежей и т.п.

ПРИМЕРЫ ОБРАЩЕНИЙ, РАССМАТРИВАЕМЫХ ФИНАНСОВЫМ УПОЛНОМОЧЕННЫМ

СЛУЖБА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

ОСАГО

Отказ страховщика в возмещении убытков потерпевшему в случае неисполнения обязательства по организации ремонта транспортного средства в рамках договора ОСАГО

Например, в связи с несвоевременной выдачей направления на ремонт (У-24-6798)

ИСЖ

Установление в договоре инвестиционного страхования жизни **страховой суммы** по риску «дожитие» в **кратно меньшем размере, чем страховая премия**

Например, страховая сумма составляет 3 000 рублей, а страховая премия – 3 000 000 рублей (У-24-42619)

Возврат страховой премии

Отказ финансовой организации в возврате страховой премии по договору страхования, заключенному в целях обеспечения исполнения обязательств по кредиту

Например, если заключение договора страхования влияет на условия кредитного договора (У-23-94960)

Назначение пенсии

Игнорирование негосударственным пенсионным фондом волеизъявления застрахованного лица относительно дополнительных страховых взносов, что в конечном итоге влияет на вид назначаемой выплаты

Например, назначение накопительной пенсии вместо единовременной выплаты (У-23-89284)

ПРИМЕРЫ ОБРАЩЕНИЙ, РАССМАТРИВАЕМЫХ ФИНАНСОВЫМ УПОЛНОМОЧЕННЫМ

СЛУЖБА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

Комиссия за страхование

Взимание кредитной организацией **комиссии** за подключение к программе коллективного страхования, **кратно превышающей** сумму **страховой премии**

Например, страховая премия составляет 12 000 рублей, а комиссия – 325 000 рублей (У-23-11498)

Квази-услуги

Возврат платы за квази-услуги по договору потребительского кредита, **изменяющие условия кредитного договора**

Например, изменение процентной ставки по кредиту за плату в твердой денежной сумме (У-24-25996)

Хищение денежных средств

Отказ кредитной организации в возврате денежных средств, **списанных с банковского счета** потребителя **без его согласия**

Например, в результате ненадлежащего исполнения обязанности по приостановлению исполнения операции, совершенной без согласия клиента (У-23-64241)

ПОРЯДОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ

СЛУЖБА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

Обращение подается только лично

Если отказано в принятии обращения, его можно подать заново, устранив недостатки

Финансовая организация обязана направить ответ потребителю в течение 15 рабочих или 30 календарных дней

ПОЛУЧЕНИЕ ОТВЕТА

1

ОБРАЩЕНИЕ В ФИНАНСОВУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

До обращения к финансовому уполномоченному потребитель должен направить заявление (претензию) в финансовую организацию

2

3

ОБРАЩЕНИЕ К ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ

В случае несогласия с полученным ответом финансовой организации или неполучения ответа в установленный срок потребитель направляет обращение финансовому уполномоченному

- **Сайт финансового уполномоченного**
- **ГОСУСЛУГИ**
- **Почта России**

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

СЛУЖБА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

1 ПРИНЯТИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Финансовый уполномоченный в течение 3 рабочих дней уведомляет потребителя о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе в принятии

2 ЗАПРОС ИНФОРМАЦИИ

Финансовый уполномоченный в течение 2 рабочих дней направляет копию обращения в финансовую организацию, запрашивает у нее разъяснения и документы

3 ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ

Финансовая организация обязана предоставить запрошенную информацию

4 РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Обращение рассматривается заочно

Финансовый уполномоченный при необходимости вправе организовать проведение **независимой экспертизы (за свой счет)**

5 ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ

По результатам рассмотрения обращения принимается решение

Решение должно быть принято в течение 15 рабочих дней



При проведении независимой экспертизы течение срока на рассмотрение обращения приостанавливается не более, чем на 10 рабочих дней



Если потребителю отказано в удовлетворении требований, то он не несет никаких издержек

ЧТО ПРОИСХОДИТ ПОСЛЕ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВЫМ УПОЛНОМОЧЕННЫМ

СЛУЖБА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

НАПРАВЛЕНИЕ

потребителю и финансовой организации
в течение 1 рабочего дня со дня принятия

ВСТУПЛЕНИЕ В СИЛУ

по истечении 10 рабочих дней после даты
его подписания

ИСПОЛНЕНИЕ

финансовой организацией не позднее срока,
указанного в решении (не может быть менее 10 и
более 30 дней со дня вступления решения в силу)

Решение содержит
развернутые обоснования,
по которым оно принято

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ...

СЛУЖБА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

РЕШЕНИЕ НЕ ИСПОЛНЯЕТСЯ В УСТАНОВЛЕННЫЙ СРОК

Причины неисполнения решения финансового уполномоченного отсутствуют:



обратитесь к финансовому уполномоченному за удостоверением и предъявите его в ФССП или банк (в установленный срок)

Финансовая организация обжаловала решение в судебном порядке и заявила ходатайство о приостановлении его исполнения:



дождитесь окончания судебного спора, если после этого решение не исполнено, обратитесь за удостоверением



В случае отмены решения потребитель не возмещает никакие судебные расходы

ПОТРЕБИТЕЛЬ НЕ СОГЛАСЕН С РЕШЕНИЕМ

Потребитель вправе обратиться в суд с иском к финансовой организации по предмету, содержащемуся в обращении

Копия искового заявления подлежит направлению финансовому уполномоченному



Требования могут быть заявлены в течение 30 дней после дня вступления в силу решения финансового уполномоченного



Потребитель должен представить суду доказательства обращения к финансовому уполномоченному



В случае проигрыша судебного спора, потребитель будет должен возместить судебные расходы ответчика (если они будут понесены и заявлены ответчиком)

ЧТО НЕ РЕКОМЕНДУЕТСЯ ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ВАШЕ ПРАВО НАРУШЕНО ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

СЛУЖБА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

- Обращаться к юристам для/до подачи обращения уполномоченному
- Уступать (цессия) право требования сторонним лицам
- Самостоятельно проводить экспертизу до подачи обращения финансовому уполномоченному
- Длительно бездействовать после принятия решения уполномоченного, если оно не исполнено

ПОЛЕЗНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

СЛУЖБА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

- Если пропущены сроки на подачу обращения, выдачу/предъявление удостоверения и др., можно обратиться с заявлением о восстановлении срока с указанием причин
- Подавать обращение через личный кабинет на сайте уполномоченного или на портале Госуслуг, а не Почтой России, это позволит отслеживать ход его рассмотрения и осуществлять оперативное взаимодействие со Службой финансового уполномоченного
- Приложить к обращению все имеющие отношение к спору документы, фотографии, аудио и видеозаписи (при наличии)
- Необходимую информацию можно получить на сайте www.finombudsman.ru, по телефону 8 (800) 200-00-10 и записавшись на личный прием (онлайн)

СЕРВИСЫ СЛУЖБЫ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

СЛУЖБА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР

Многоканальный телефонный номер:
8 (800) 200-00-10,
из России звонок бесплатный

ЧАТ-БОТ

Ответы на вопросы в чат-боте, веб-чате, голосовом помощнике «Алиса»

БАЗА ЗНАНИЙ

Материалы о порядке применения Закона № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»

На сайте финансового уполномоченного размещены материалы, разъясняющие порядок в доступной и понятной форме.

ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ (ОНЛАЙН)

Дистанционный личный прием граждан посредством виртуальной приемной на сайте финансового уполномоченного

Сотрудники АНО «СОДФУ» консультируют по вопросам подачи и рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг.
HTTPS://FINOMBUDSMAN.RU/CONTACTS/

СЕРВИС ПЕРВОНАЧАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ СПОРА

Позволяет потребителю на сайте финансового уполномоченного самостоятельно проверить, подлежит ли его спор рассмотрению финансовым уполномоченным

ПРОЕКТ ДРУЖЕЛЮБНЫЙ

Проект позволяет максимально снизить процент обращений, по которым гражданам отказано в приеме к рассмотрению обращений

Сотрудники АНО «СОДФУ» консультируют по составу документов в ранее поданном обращении

МОСКОВСКОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ ГОРОДА МОСКВЫ

Банк России

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Служба финансового уполномоченного

АНО «СОДФУ»

119017, Москва,
Старомонетный переулок, 3

8 (800) 200-00-10
бесплатный звонок из регионов России

8 (495) 129-08-19
по поданному вами обращению сотрудники Службы могут позвонить вам с этого номера

www.finombudsman.ru