

Служба
финансового
уполномоченного



Организация взаимодействия с
финансовым уполномоченным

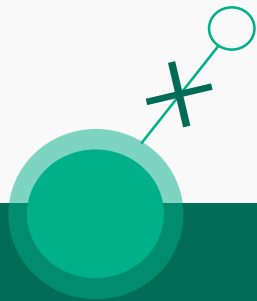
Москва
2020

www.finombudsman.ru

Досудебный порядок урегулирования споров

В случае, если спор подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, потребитель вправе обратиться в суд только после обращения к финансовому уполномоченному

ОБРАЩЕНИЕ В СУД



ОБРАЩЕНИЕ В ФИНАНСОВУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

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



Финансовая организация обязана направить ответ потребителю в течение 15 рабочих или 30 календарных дней (в зависимости от способа направления потребителем заявления-претензии)

ПОЛУЧЕНИЕ ОТВЕТА



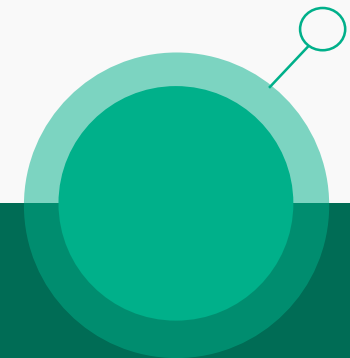
ОБРАЩЕНИЕ К ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ

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



В случае несогласия с решением или непринятия решения финансовым уполномоченным или прекращения рассмотрения без принятия решения по обращению

ОБРАЩЕНИЕ В СУД



По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение. Если в ходе рассмотрения обращения между сторонам достигнуто соглашение, решение не принимается.

Финансовый уполномоченный осуществляет досудебное урегулирование споров между финансовыми организациями и потребителями финансовых услуг



Должность финансового уполномоченного учреждена Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»

ДОСУДЕБНОЕ УРЕГУЛИРОВАНИЕ

Урегулирование спора без обращения в суд снижает издержки потребителя и повышает доверие к финансовой системе

ДОСТУПНОСТЬ

Предусмотрено бесплатное обращение для потребителя, составление и подача обращения не требует специальных познаний

ОБЯЗАТЕЛЬНОСТЬ

В случае неисполнения финансовой организацией решения потребителю выдает удостоверение, являющееся исполнительным документом

ОБЪЕКТИВНОСТЬ

Финансовый уполномоченный независим от органов государственной власти, иных организаций и должностных лиц

СКОРОСТЬ

Обращение потребителя рассматривается в течение 15 рабочих дней, рассмотрение может быть приостановлено не более чем на 10 рабочих дней

ЕДИНООБРАЗИЕ

Обеспечивается возможность быстрого формирования единообразной правоприменительной практики

ОТКРЫТОСТЬ

Информация о принятых решениях и обобщенная практика рассмотрения споров подлежит обязательному раскрытию

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Финансовые организации, принимая участие в финансировании деятельности финансового уполномоченного, заинтересованы в снижении количества неудовлетворенных потребителей.

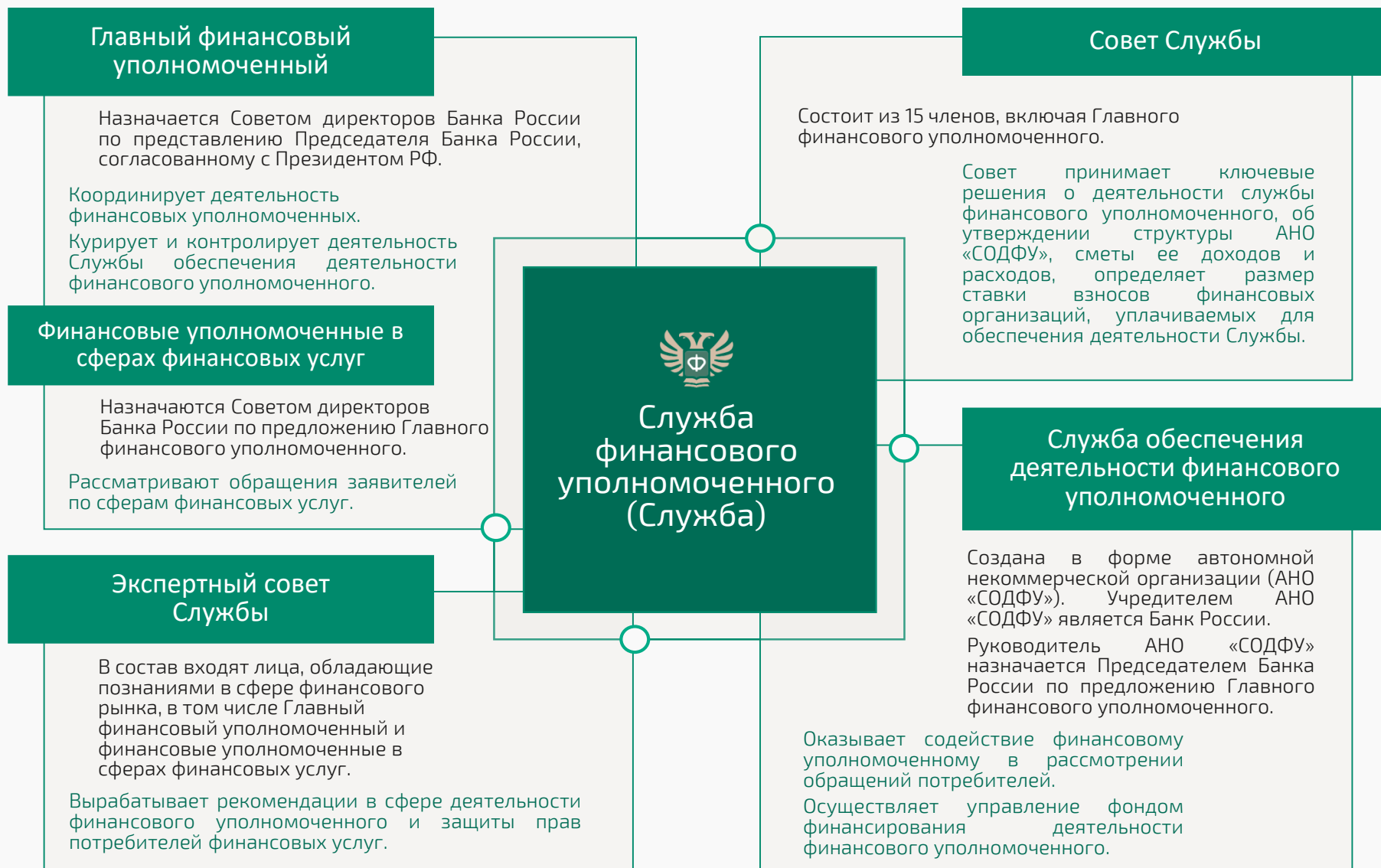
ИНСТИТУТ
ФИНАНСОВОГО
УПОЛНОМОЧЕННОГО

Нормативные акты, регулирующие деятельность Службы финансового уполномоченного, а также порядок досудебного урегулирования споров:



- Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»;
- Постановление Правительства РФ от 14.12.2018 № 1532 «Об утверждении формы удостоверения, являющегося исполнительным документом и выдаваемого уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг»;
- Указание Банка России от 12.02.2019 № 5070-У «О порядке ведения реестра финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг, в Банке России»;
- Указание Банка России от 21.01.2019 № 5064-У «О порядке исключения финансовой организации из реестра финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг»;
- Указание Банка России от 25.12.2018 № 5038-У «О процедуре выдвижения в Совет Службы финансового уполномоченного представителей саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, а также ассоциаций (союзов) кредитных организаций, указанных в части 1 статьи 7 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Структура Службы финансового уполномоченного



Состав Совета Службы

Члены Совета Службы назначаются сроком на 3 года, за исключением Главного финансового уполномоченного



Один и тот же представитель объединений финансовых организаций не может быть членом Совета Службы более двух сроков



Члены Совета Службы осуществляют свои функции на безвозмездной основе

Акты Совета службы финансового уполномоченного:



- Положение о порядке ведения службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного личного кабинета финансовой организации и личного кабинета потребителя финансовых услуг;
- Положение о стандартной форме обращения, направляемого финансовому уполномоченному в электронной форме;
- Положение о стандартной форме заявления, направляемого потребителем в финансовую организацию в электронной форме;
- Положение о порядке уведомления сторон о дате, времени и месте рассмотрения обращения финансовым уполномоченным в случае принятия решения о его очном рассмотрении;
- Положение о порядке осуществления финансовым уполномоченным процедур, направленных на урегулирование спора между его сторонами, а также о порядке оформления соглашения об урегулировании спора;
- Положение об экспертном совете службы финансового уполномоченного;
- Решения о размере дифференцированной ставки взносов финансовых организаций.

Акты Совета службы размещены на сайте финансового уполномоченного: <https://finombudsman.ru/>

Споры, рассматриваемые финансовым уполномоченным

Финансовый уполномоченный рассматривает споры, отвечающие следующим критериям:

1

СПОР О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Финансовый уполномоченный рассматривает спор только в связи с обращением к нему потребителя с требованием к финансовой организации, оказавшей ему финансовую услугу.

В случае перехода к третьему лицу права требования потребителя к финансовой организации, финансовый уполномоченный рассматривает спор в связи с обращением третьего лица.

2

ИМУЩЕСТВЕННЫЙ ХАРАКТЕР ТРЕБОВАНИЙ

Требование потребителя должно носить имущественный характер.

При этом не подлежат рассмотрению требования:

- о компенсации морального вреда;
- о возмещении убытков в виде упущенной выгоды;
- о взыскании обязательных платежей и санкций;
- связанные с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями;
- связанные с банкротством юридических и физических лиц.

3

ОГРАНИЧЕННЫЙ РАЗМЕР ТРЕБОВАНИЙ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя, если размер требования не превышает 500 000 ₽.

Исключение составляют требования потребителя, вытекающее из нарушения порядка осуществления страхового возмещения страховщиком, осуществляющим деятельность по ОСАГО, — такие требования рассматриваются финансовым уполномоченным независимо от их размера.

4

ТРЕБОВАНИЕ К ОПРЕДЕЛЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей только в отношении финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным и финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным на добровольной основе.



Финансовый уполномоченный рассматривает обращение, если со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

Лица, обращения которых рассматриваются финансовым уполномоченным



ПОТРЕБИТЕЛЬ

- физическое лицо, услуга которому оказана в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности

- Принятие и рассмотрение обращений потребителей осуществляются бесплатно.
- Потребитель направляет обращение лично, за исключением случаев законного представительства.
- Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя и принимает по нему решение в течение 15 рабочих дней.



ТРЕТЬЕ ЛИЦО

- физическое или юридическое лицо, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации

- Принятие и рассмотрение обращений, направленных третьими лицами, осуществляется за плату, размер которой определяется Советом службы.
Размер платы определен Советом службы в сумме 15 000 рублей.
- Финансовый уполномоченный рассматривает обращение третьего лица и принимает по нему решение в течение 30 рабочих дней.

Требования, подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным

Финансовый уполномоченный рассматривает требования потребителя к финансовой организации о взыскании с неё денежных средств.



Например, требование потребителя о взыскании излишне уплаченных процентов за пользование займом.

Финансовый уполномоченный не рассматривает, например, требования, связанные:



~~с реструктуризацией или рефинансированием задолженности~~



~~с действиями коллекторов~~



~~с оспариванием факта заключения договора займа~~

Финансовые организации, в отношении которых рассматриваются обращения потребителей

Финансовые организации, обязанные организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным



Ведение реестра финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие, осуществляется Банком России.

01.06.2019

28.11.2019

01.01.2020

01.01.2021

СТРАХОВЩИКИ

Организации, осуществляющие деятельность по ОСАГО, ДСАГО и страхованию наземного транспорта, кроме ж/д

СТРАХОВЩИКИ +

Все страховые организации, кроме организаций, осуществляющих исключительно ОМС

МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ, НПФ, КПК, ЛОМБАРДЫ

Финансовые организации, взаимодействующие с финансовым уполномоченным на добровольной основе



Ведение перечня финансовых организаций, организовавших взаимодействие на добровольной основе, осуществляется АНО «СОДФУ».

03.12.2018

ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Любые финансовые организации, оказывающие финансовые услуги потребителям, организовавшие взаимодействие с финансовым уполномоченным на основании заявления



РЕЕСТР

Реестр размещается на сайте Банка России и сайте финансового уполномоченного.

В реестр подлежат включению финансовые организации, обязанные взаимодействовать с финансовым уполномоченным в силу закона.

Исключение из реестра производится Банком России в случае:

- отзыва (аннулирования) лицензии, исключения из реестра финорганизаций соответствующего вида или лишения права осуществлять деятельность на финансовом рынке;
- принятия финансовой организацией решения об отказе от оказания всех финансовых услуг потребителям или в их пользу;
- прекращения деятельности финансовой организации в связи с её реорганизацией (кроме преобразования) или ликвидацией;
- обращения в Банк России с ходатайством об исключении из реестра.

При исключении из реестра по собственной инициативе финорганизация дает обязательство не оказывать финансовые услуги потребителям.

Повторное включение в реестр возможно не ранее чем через 1 год.



ПЕРЕЧЕНЬ

Перечень размещается на сайте Банка России и сайте финансового уполномоченного.

В перечень подлежат включению финансовые организации, взаимодействующие с финансовым уполномоченным на добровольной основе.

Исключение из перечня производится АНО «СОДФУ» в случае:

- принятия финансовым уполномоченным решения об исключении из перечня в связи с неоднократным в течение одного года неисполнением требований Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и решений финансового уполномоченного;
- обращения в АНО «СОДФУ» с заявлением об исключении из перечня.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей в отношении договоров, которые были заключены с потребителем до даты направления заявления об исключении из перечня.

Права и обязанности финансовых организаций

Финансовые организации, взаимодействующие с финансовым уполномоченным:

ОБЯЗАНЫ

- Уплачивать взносы для обеспечения деятельности Службы.
- Информировать потребителей о праве направить обращение финансовому уполномоченному.
- Рассматривать заявления потребителей и направлять им мотивированный ответ в течение 15 (30) дней.
- Принимать участие в рассмотрении обращения потребителя.
- Предоставлять финансовому уполномоченному документы, разъяснения и сведения, связанные с обращением потребителя, в течение 5 рабочих дней.
- Исполнять решения финансового уполномоченного.
- Информировать финансового уполномоченного об исполнении решения не позднее следующего рабочего дня.

ВПРАВЕ

- Обратиться с ходатайством об исключении из реестра части финансовых услуг, которые она вправе оказывать в соответствии с лицензией (разрешением), с предоставлением обязательства не оказывать данные услуги потребителям.
- Подать заявление об исключении из перечня финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным на добровольной основе.
- Ходатайствовать об очном рассмотрении обращения потребителя.
- Обжаловать решение финансового уполномоченного в судебном порядке.
- Ходатайствовать о приостановлении исполнения решения финансового уполномоченного.

Порядок рассмотрения обращений потребителей



Течение срока рассмотрения обращения приостанавливается:

- при очном рассмотрении – на период уведомления сторон;
- при проведении независимой экспертизы – на срок не более 10 рабочих дней.

Решение финансового уполномоченного

Решение должно быть законным и обоснованным, содержать вводную, мотивировочную и резолютивную части



Последующее судебное рассмотрение

В случае несогласия с решением
финансового уполномоченного:

ПОТРЕБИТЕЛЬ

Вправе заявить требования к
финансовой организации по предмету,
содержащемуся в обращении, в
судебном порядке.

Копия искового заявления подлежит
направлению финансовому
уполномоченному.



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



Потребитель обязан
представить
документы,
подтверждающие
соблюдение
досудебного порядка
урегулирования
спора

ФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

Вправе обжаловать решение финансового
уполномоченного в судебном порядке.

При обращении в суд финансовая
организация вправе направить
финансовому уполномоченному
ходатайство о приостановлении
исполнения решения.



Требования могут
быть заявлены в
течение 10 рабочих
дней после дня
вступления в силу
решения
финансового
уполномоченного



Потребитель
вправе вступить
в дело в
качестве
третьего лица

Взаимодействие с финансовым уполномоченным при рассмотрении обращений



- Ведение личных кабинетов потребителя и финансовой организации на сайте финансового уполномоченного осуществляет АНО «СОДФУ».
- Положение о порядке ведения личного кабинета финансовой организации и личного кабинета потребителя финансовых услуг утверждено решением Совета службы финансового уполномоченного от 7 декабря 2018 года.
- Положение размещено на сайте: <https://finombudsman.ru/>

1

ОБЕСПЕЧЬТЕ ПОЛУЧЕНИЕ ДАННЫХ ДЛЯ ДОСТУПА В ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

Логин и временный пароль для первоначального входа в личный кабинет будут направлены АНО «СОДФУ» по адресу места нахождения, указанному в ЕГРЮЛ, и адресу электронной почты, размещенному на сайте финансовой организации.

Для получения данных для доступа на иной адрес электронной почты, сообщите такой адрес в АНО «СОДФУ» до 30.11.2020.

В случае, если вы не получили данные, обратитесь с запросом в АНО «СОДФУ».

2

ВОЙДИТЕ В ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

Измените временный пароль на постоянный, после смены пароля обеспечивается многопользовательский доступ в личный кабинет на сайте финансового уполномоченного www.finombudsman.ru

3

ВЗАИМОДЕЙСТВУЙТЕ С ФИНАНСОВЫМ УПОЛНОМОЧЕННЫМ

Информационный обмен осуществляется посредством личного кабинета с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи



Регулирование:

- Положение о порядке ведения службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного личного кабинета финансовой организации и личного кабинета потребителя финансовых услуг
- Информационное письмо о порядке доступа к личному кабинету финансовой организации
- Рекомендации АНО «СОДФУ» по работе с усиленной квалифицированной электронной подписью при использовании личного кабинета финансовой организации, размещенного на официальном сайте финансового уполномоченного в сети «Интернет»
- Инструкция пользователя личного кабинета финансовой организации на официальном сайте финансового уполномоченного

Финансирование деятельности финансового уполномоченного



- Управление Фондом осуществляет АНО «СОДФУ».
- Имущество Фонда принадлежит АНО «СОДФУ» на праве собственности.
- Цели расходования средств Фонда определены законом.
- Использование средств Фонда ежегодно проверяется аудиторской организацией, выбираемой Советом Службы на конкурсной основе.
- Отчет о доходах и расходах средств Фонда ежегодно раскрывается на официальном сайте финансового уполномоченного.

Взносы в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного



В соответствии со ст. 11 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» финансовая организация обязана уплачивать взносы в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного

ПОРЯДОК УПЛАТЫ:

- › Взносы уплачиваются **ежеквартально**, но не позднее 15-го числа второго месяца квартала, следующего за кварталом, за который уплачиваются взносы.
- › Если исполнение решения финансового уполномоченного приостановлено в связи с его рассмотрением в судебном порядке, то данное обращение учитывается в квартале, в котором вступило в силу судебное решение, не отменяющее решение финансового уполномоченного.
- › Размер ежеквартального взноса определяется **путем умножения** количества обращений в отношении финансовой организации, рассмотренных финансовым уполномоченным в прошедшем квартале на ставку взноса.
- › Размер ставки взносов финансовых организаций **утверждается Советом службы финансового уполномоченного**.
- › **В основе расчета ставки лежат расходы**, необходимые для реализации процесса по рассмотрению обращения.
- › Ставка **дифференцируется** в зависимости от **исхода рассмотрения** обращений. Возможные исходы: требование удовлетворено, отказ в удовлетворении, урегулирование/добровольное исполнение, прекращение рассмотрения вследствие отсутствия требований наследников.
- › Уплата взноса осуществляется финансовой организацией на основании уведомления на уплату взноса в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного, составленного АНО «СОДФУ».
- › АНО «СОДФУ» осуществляет **расчет и контроль** за поступлением взносов в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного.

Размер ставки взносов для МФО

ДИФФЕРЕНЦИАЦИЯ РАЗМЕРА СТАВКИ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ИСХОДА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

ИСХОД РАССМОТРЕНИЯ	ДИФФЕРЕНЦИРОВАННАЯ СТАВКА ВЗНОСОВ, тыс. руб.	КОЭФФ.	КОММЕНТАРИЙ
(1) ТРЕБОВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЕНО			
полное / частичное удовлетворение требования потребителя	17,0 17,0 34,0	X 2,0	Стимулирующий коэффициент взимается в целях недопущения ФО нарушения требований законодательства или условий договора.
(2) ОТКАЗ В УДОВЛЕТВОРЕНИИ ТРЕБОВАНИЯ			
отказ в удовлетворении требований потребителя в пользу ФО	0	X 0	Взнос не уплачивается
(3) УРЕГУЛИРОВАНИЕ / ДОБРОВОЛЬНОЕ ИСПОЛНЕНИЕ			
в течение 7 рабочих дней после принятия к рассмотрению	8,5	X 0,5	Взнос ФО соответствует затратам АНО «СОДФУ» на обработку обращения в зависимости от стадии рассмотрения обращения.
по истечении 7 рабочих дней после принятия к рассмотрению	17,0	X 1,0	
(4) ПРЕКРАЩЕНИЕ РАССМОТРЕНИЯ			
отсутствие требования наследников потребителя о продолжении рассмотрения спора ФУ	17,0	X 1,0	Взнос ФО соответствует затратам АНО «СОДФУ» на проведение базового процесса рассмотрения обращения.
(5) ОТЗЫВ ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕМ			
отзыв обращения потребителем	Не применимо	-	Взнос не уплачивается в соответствии с требованиями законодательства (пункт 4 статьи 11 Закона № 123-ФЗ).

Размер дифференцированной ставки взносов финансовых организаций утвержден решением Совета службы финансового уполномоченного от 11 декабря 2019 года

Служба
финансового
уполномоченного



119017, Москва,
Старомонетный переулок, 3
Получатель: АНО «СОДФУ»
info@finombudsman.ru
www.finombudsman.ru

8 800 200 00 10

www.finombudsman.ru