

## 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 (в нашем случае к Банку), 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. С 1 января 2021 года обязанность организовать взаимодействие с **финомбудсменом** возлагается на кредитные организации, кредитные потребительские кооперативы, ломбарды и негосударственные пенсионные фонды.

5. Финансовые организации, организующие взаимодействие с **финомбудсменом** на добровольной основе включены в соответствующий Реестр. Реестр финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг размещен на официальном сайте Банка России [http://www.cbr.ru/registries/?utm\\_source=w&utm\\_content=page](http://www.cbr.ru/registries/?utm_source=w&utm_content=page) и на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://finombudsman.ru>

6. 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).

7. 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.

### 8. 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).

## **9. 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).

## **10. 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.

## **11. Обращения, не подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным**

1. 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.

2. 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 \(https://finombudsman.ru/lk/login\)](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).