

Материалы подготовлены в рамках реализации пункта 1.1.1 подпрограммы «Финансовое просвещение населения Краснодарского края» государственной программы Краснодарского края «Социально-экономическое и инновационное развитие Краснодарского края» (постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 5 октября 2015 года № 943).

Министерство экономики Краснодарского края



«Спор с банком, страховой, МФО - что делать?»

Досудебное урегулирование споров с финансовой организацией»



В России действует обязательный порядок досудебного урегулирования споров потребителей с финансовыми организациями.

Порядок, установленный Федеральным законом от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», предусматривает, что потребитель финансовых услуг для защиты своих нарушенных прав до обращения в суд должен обратиться к финансовому уполномоченному.

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

Для чего создан институт финансового уполномоченного (финансового омбудсмана)?

Институт финансового уполномоченного введен в целях повышения эффективности досудебного урегулирования споров между потребителями и финансовыми организациями, а также снижения числа споров, в том числе судебных, и повышения доверия потребителей к финансовому рынку.

Обратиться к финансовому уполномоченному необходимо в случаях возникновения спорных вопросов к банку, страховой организации, кредитному потребительскому кооперативу, негосударственному пенсионному фонду (НПФ) или ломбарду, микрофинансовой организации (МФО).

Принятие и рассмотрение обращений потребителей финансовым уполномоченным осуществляется бесплатно.

Для финансовой организации решение омбудсмана является обязательным и может быть исполнено принудительно (через службу судебных приставов).

Финансовая организация в случае несогласия с решением финансового уполномоченного вправе оспорить его в суде.

Как направить обращение финансовому уполномоченному?

ШАГ 1. Прежде чем направить обращение финансовому уполномоченному, необходимо проверить, входит ли финансовая организация в реестр финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным, либо в перечень финансовых организаций, организующих взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе (реестр и перечень финансовых организаций опубликованы на сайте www.finombudsman.ru).

Если финансовая организация, в отношении которой вы намерены направить обращение, не включена в реестр или перечень, вам необходимо обратиться в суд без направления обращения финансовому уполномоченному.

Если финансовая организация включена в реестр или перечень, вам необходимо проверить, подлежит ли ваше обращение рассмотрению финансовым уполномоченным.

Финансовый уполномоченный рассматривает спор, если услуга была оказана потребителю в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, а также если размер его имущественных требований не превышает 500 000 рублей.

ШАГ 2. Перед обращением к финансовому уполномоченному, с целью соблюдения обязательного претензионного порядка, необходимо направить заявление-претензию в финансовую организацию, с которой возник спор.

Финансовая организация должна рассмотреть заявление-претензию и направить ответ:

в течение 15 рабочих дней со дня, следующего за днем получения вашего заявления-претензии, на-