

Финансовый уполномоченный.
Досудебное урегулирование
споров.

Экономический советник
Бирюков Анатолий Евгеньевич

Санкт-Петербург,
2024



Служба
финансового
уполномоченного

www.finombudsman.ru

Плюсы нового порядка для потребителей финансовых услуг

Плюсы нового порядка для потребителей финансовых услуг

● ПРОСТО

Подача обращения не требует специальных знаний.

Потребитель может подать обращение путем заполнения стандартной формы в личном кабинете на сайте финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru>

Плюсы нового порядка для потребителей финансовых услуг

● ПРОСТО

Подача обращения не требует специальных знаний.

Потребитель может подать обращение путем заполнения стандартной формы в личном кабинете на сайте финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru>

● ДОСТУПНО

Потребителю не нужно присутствовать при рассмотрении обращения – по общему правилу обращения рассматриваются финансовым уполномоченным в заочной форме без вызова сторон

Плюсы нового порядка для потребителей финансовых услуг

● ПРОСТО

Подача обращения не требует специальных знаний.

Потребитель может подать обращение путем заполнения стандартной формы в личном кабинете на сайте финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru>

● ДОСТУПНО

Потребителю не нужно присутствовать при рассмотрении обращения – по общему правилу обращения рассматриваются финансовым уполномоченным в заочной форме без вызова сторон

● БЫСТРО

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя и принимает решение в течение 15 рабочих дней (в предусмотренных законом случаях, рассмотрение может быть приостановлено)

Плюсы нового порядка для потребителей финансовых услуг

● ПРОСТО

Подача обращения не требует специальных знаний.

Потребитель может подать обращение путем заполнения стандартной формы в личном кабинете на сайте финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru>

● ДОСТУПНО

Потребителю не нужно присутствовать при рассмотрении обращения – по общему правилу обращения рассматриваются финансовым уполномоченным в заочной форме без вызова сторон

● БЫСТРО

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя и принимает решение в течение 15 рабочих дней (в предусмотренных законом случаях, рассмотрение может быть приостановлено)

● ОБЯЗАТЕЛЬНО

Решение финансового уполномоченного обязательно для исполнения финансовой организацией. В случае неисполнения – потребитель имеет право получить удостоверение, являющееся исполнительным документом

Плюсы нового порядка для потребителей финансовых услуг

● ПРОСТО

Подача обращения не требует специальных знаний.

Потребитель может подать обращение путем заполнения стандартной формы в личном кабинете на сайте финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru>

● БЕСПЛАТНО

Прием и рассмотрение обращений потребителей финансовым уполномоченным осуществляется бесплатно, при необходимости независимая экспертиза (оценка) будет проведена по инициативе финансового уполномоченного

● ДОСТУПНО

Потребителю не нужно присутствовать при рассмотрении обращения – по общему правилу обращения рассматриваются финансовым уполномоченным в заочной форме без вызова сторон

● БЫСТРО

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя и принимает решение в течение 15 рабочих дней (в предусмотренных законом случаях, рассмотрение может быть приостановлено)

● ОБЯЗАТЕЛЬНО

Решение финансового уполномоченного обязательно для исполнения финансовой организацией. В случае неисполнения - потребитель имеет право получить удостоверение, являющееся исполнительным документом

Какие споры рассматривает финансовый уполномоченный?

Какие споры рассматривает финансовый уполномоченный?

Спор о защите прав потребителя

- Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя с требованием к финансовой организации, заключившей с ним (либо в его пользу) договор и (или) оказавшей ему финансовую услугу.

Какие споры рассматривает финансовый уполномоченный?

Спор о защите прав потребителя

- Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя с требованием к финансовой организации, заключившей с ним (либо в его пользу) договор и (или) оказавшей ему финансовую услугу.

Ограниченный размер имущественных требований

- Размер имущественного требования потребителя не должен превышать 500 000 рублей (за исключением требований, вытекающих из нарушения страховой организацией своих обязательств по договору ОСАГО).

Какие споры рассматривает финансовый уполномоченный?

Спор о защите прав потребителя

- Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя с требованием к финансовой организации, заключившей с ним (либо в его пользу) договор и (или) оказавшей ему финансовую услугу.

Ограниченный размер имущественных требований

- Размер имущественного требования потребителя не должен превышать 500 000 рублей (за исключением требований, вытекающих из нарушения страховой организацией своих обязательств по договору ОСАГО).

Не истек срок подачи обращения

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

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

СТРАХОВЩИКИ

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

28.11.2019

СТРАХОВЩИКИ +

Все страховые организации, кроме организаций, осуществляющих исключительно ОМС

01.01.2020

01.01.2021

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

СТРАХОВЩИКИ

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

28.11.2019

СТРАХОВЩИКИ +

Все страховые организации, кроме организаций, осуществляющих исключительно ОМС

01.01.2020

**МИКРОФИНАНСОВЫЕ
ОРГАНИЗАЦИИ**

01.01.2021

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

СТРАХОВЩИКИ

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

28.11.2019

СТРАХОВЩИКИ +

Все страховые организации, кроме организаций, осуществляющих исключительно ОМС

01.01.2020

МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

01.01.2021

КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ, НПФ, КПК, ЛОМБАРДЫ

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

СТРАХОВЩИКИ

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

28.11.2019

СТРАХОВЩИКИ +

Все страховые организации, кроме организаций, осуществляющих исключительно ОМС

01.01.2020

МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

01.01.2021

КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ, НПФ, КПК, ЛОМБАРДЫ

03.12.2018

ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

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

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

СТРАХОВЩИКИ

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

28.11.2019

СТРАХОВЩИКИ +

Все страховые организации, кроме организаций, осуществляющих исключительно ОМС

01.01.2020

МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

01.01.2021

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

Лица, обращения которых рассматриваются финансовым уполномоченным

Лица, обращения которых рассматриваются финансовым уполномоченным



ПОТРЕБИТЕЛЬ

– физическое лицо, услуга которому оказана (оказывается) 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.

Лица, обращения которых рассматриваются финансовым уполномоченным



ПОТРЕБИТЕЛЬ

– физическое лицо, услуга которому оказана (оказывается) 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**.

Досудебный порядок урегулирования споров

Досудебный порядок урегулирования споров

ОБРАЩЕНИЕ В СУД

Досудебный порядок урегулирования споров

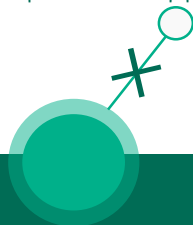
В случае, если спор
подлежит рассмотрению
финансовым
уполномоченным,
потребитель вправе
обратиться в суд только
после обращения к
финансовому
уполномоченному

ОБРАЩЕНИЕ В СУД

Досудебный порядок урегулирования споров

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

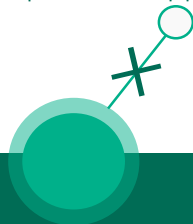
ОБРАЩЕНИЕ В СУД



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



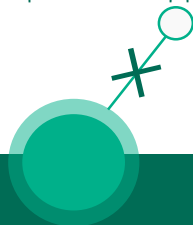
**ОБРАЩЕНИЕ В
ФИНАНСОВУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ**

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

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



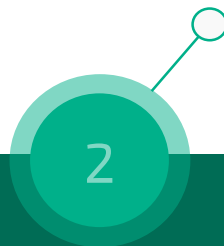
ОБРАЩЕНИЕ В ФИНАНСОВУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

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))

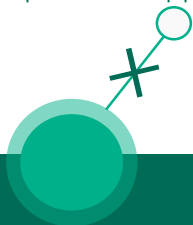
ПОЛУЧЕНИЕ ОТВЕТА



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



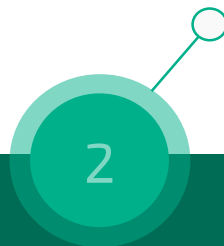
ОБРАЩЕНИЕ В ФИНАНСОВУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

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 неполучения ответа в установленный срок потребитель направляет обращение финансовому уполномоченному



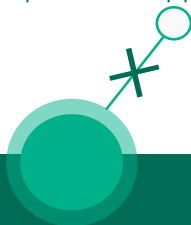
По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение.

Если в ходе рассмотрения обращения между сторонами достигнуто соглашение, решение не принимается.

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

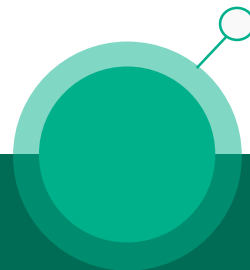


ОБРАЩЕНИЕ К ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ

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



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



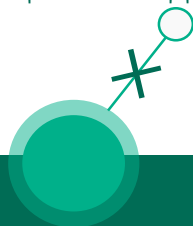
По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение.

Если в ходе рассмотрения обращения между сторонами достигнуто соглашение, решение не принимается.

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



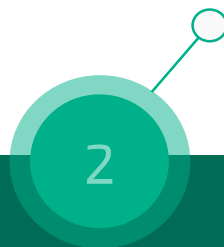
ОБРАЩЕНИЕ В ФИНАНСОВУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

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 неполучения 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 сторонами достигнуто соглашение, решение не принимается.

Сервисы Службы финансового уполномоченного для потребителей

Совершенствование деятельности в целях содействия потребителю финансовых услуг в защите его прав:



КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР

Собственный контактный центр осуществляет не только консультационную, но и техническую поддержку потребителей. Многоканальный телефонный номер: 8 (800) 200-00-10, из России звонок бесплатный.



ВИРТУАЛЬНАЯ ПРИЕМНАЯ (ОНЛАЙН-ПРИЕМ)

Дистанционный личный прием граждан посредством виртуальной приемной на сайте финансового уполномоченного.

Уполномоченные сотрудники АНО «СОДФУ» консультируют по вопросам подачи и рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг.



РАСШИРЕНИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА

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



СЕРВИС ПЕРВОНАЧАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ СПОРА

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



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.



ПРОЕКТ FRIENDLY (ДРУЖЕЛЮБНЫЙ)

Проект позволяет максимально снизить процент обращений, по которым гражданам отказано в приеме к рассмотрению обращений. Уполномоченные сотрудники АНО «СОДФУ» консультируют по составу документов в ранее поданном обращении финансовому уполномоченному.

119017, Москва,
Старомонетный переулок, 3
АНО «СОДФУ»

Тел. 8 (800) 200-00-10

бесплатный звонок из регионов
России



Служба
финансового
уполномоченного



www.finombudsman.ru