



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ
ЧЕЛОВЕКА

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека по Новосибирской области

(Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области)

Челюскинцев ул., д.7а, г. Новосибирск, 630132

телефон 220-26-78, факс 220-28-75 E-mail: Upravlenie@54.rosпотребnadzor.ru <http://www.54.rosпотребnadzor.ru>

ОКПО 75861582, ОГРН 1055406024794 ИНН/КПП 5406306550/540701001

от 30 МАЙ 2019 № 03 14566
на № _____ от _____

О направлении информации

Министру промышленности,
торговли и развития
предпринимательства
Новосибирской области
А.А. Гончарову

mtv@nso.ru

Уважаемый Андрей Александрович!

Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области (далее – Управление) информирует, что с 03.09.2018 вступил в силу Федеральный закон № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" (далее - Федеральный закон № 123-ФЗ), который определил правовой статус уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг (далее - финансовый уполномоченный), порядок досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, а также правовые основы взаимодействия финансовых организаций с финансовым уполномоченным.

Институт финансового омбудсмена предполагает его посредничество в деле рассмотрения споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, споры должны быть связаны с имущественными требованиями к финансовым организациям.

Предусмотрено поэтапное вступление в силу Федерального закона № 123-ФЗ:

- с 1 июня 2019 года его действие начинает распространяться на страховые организации (по договорам обязательного и добровольного страхования гражданской ответственности (далее - ОСАГО, ДСАГО) и иного страхования средств наземного транспорта (КАСКО);

- с 1 ноября 2019 года - на иные договора страхования;

- с 1 января 2020 года – на микрофинансовые организации;
- с 2021 года – на кредитные потребительские кооперативы, ломбарды, кредитные организации, негосударственные пенсионные фонды.

Главный финансовым уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в Российской Федерации решением Совета директоров Банка России 24.08.2018 назначен Воронин Ю.В., по представлению которого, 09.01.2019 принято решение назначить Климова В.В. на должность Финансового уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг в сфере страхования.

Согласно положениям Федерального закона № 123-ФЗ, с 01.06.2019 страховые организации, осуществляющие деятельность по ОСАГО и ДСАГО, а также по страхованию средств наземного транспорта (кроме железнодорожного), обязаны организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным. Реестр данных организаций ведет Банк России, размещая его, в том числе на своем официальном сайте и на официальном сайте финансового уполномоченного.

С 01.06.2019 споры, касающиеся ОСАГО, до подачи иска в суд должны рассматриваться финансовым омбудсменом.

Порядку рассмотрения обращений финансовым уполномоченным посвящена глава 3 Федерального закона № 123-ФЗ.

Так, согласно ст. 15 Федерального закона № 123-ФЗ, финансовый уполномоченный рассматривает обращения в отношении финансовых организаций, включенных в реестр или перечень, если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей (за исключением обращений, указанных в ст.19 Федерального закона № 123-ФЗ) либо если требования потребителя финансовых услуг вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25.04.2002 № 40-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств", и если со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

В случае, если требования потребителя финансовых услуг предъявляются в отношении финансовых организаций, не включенных в реестр или перечень, либо размер требований потребителя финансовых услуг превышает 500 тысяч рублей, либо требования потребителя финансовых услуг касаются вопросов, указанных в п.8 ч.1 ст. 19 Федерального закона № 123-ФЗ (по вопросам, связанным с компенсацией морального вреда и возмещением убытков в виде упущенной выгоды), потребитель финансовых услуг вправе заявить указанные требования в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" в судебном порядке без направления обращения финансовому уполномоченному.

В силу требований ст.16 Федерального закона № 123-ФЗ, до направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг должен направить в финансовую организацию заявление в письменной или электронной форме. Финансовая организация обязана рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

1) в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти дней;

2) в течение тридцати дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в иных случаях.

Потребитель финансовых услуг вправе направить обращение финансовому уполномоченному после получения ответа финансовой организации либо в случае неполучения ответа финансовой организации по истечении установленных соответствующих сроков рассмотрения финансовой организацией заявления потребителя финансовых услуг. Обращение направляется потребителем лично, за исключением случаев законного представительства.

Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным 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.

Требования к оформлению обращения потребителя в адрес финансового уполномоченного имеют свою специфику и закреплены в ст.17 Федерального закона № 123-ФЗ, и отличаются от требований, установленных Федеральным законом №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Обращение направляется в письменной или электронной форме и включает в себя:

- 1) фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), дату и место рождения, место жительства потребителя финансовых услуг;
- 2) почтовый адрес и иные контактные данные потребителя финансовых услуг (номер телефона, адрес электронной почты - при наличии), а в случае, если обращение направляется в электронной форме, - адрес электронной почты;
- 3) наименование, место нахождения и адрес финансовой организации;
- 4) сведения о существовании спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора и дате его заключения (при наличии);
- 5) сведения о направлении заявления в финансовую организацию, наличии ее ответа, а также об использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному способах разрешения спора;
- 6) копию платежного документа, подтверждающего внесение платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц (в случае направления обращений лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации);
- 7) дату направления обращения.

В соответствии со ст. 20 Федерального закона № 123-ФЗ, в случае принятия обращения к рассмотрению финансовый уполномоченный в течение двух рабочих дней со дня поступления обращения направляет его копию в финансовую организацию, к которой предъявляются требования.

Обращение рассматривается в заочной форме на основании предоставленных документов. Финансовый уполномоченный вправе по ходатайству сторон либо по своей инициативе принять решение об очном рассмотрении обращения, в том числе путем использования систем видео-конференц-связи.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение и принимает по нему решение в следующие сроки:

- 1) в течение пятнадцати рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения потребителем финансовых услуг;
- 2) в течение тридцати рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

В силу требований ст.22 Федерального закона № 123-ФЗ, по результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение о его полном или частичном удовлетворении или об отказе в его удовлетворении, которое включает в себя вводную, мотивировочную и резолютивную части, и в течение одного рабочего дня со дня его принятия направляется потребителю финансовых услуг.

Согласно ст. 23 Федерального закона № 123-ФЗ, решение финансового уполномоченного вступает в силу по истечении десяти рабочих дней после даты его подписания и подлежит исполнению финансовой организацией не позднее срока, указанного в данном решении, который не может быть менее десяти рабочих дней после дня вступления в силу данного решения и не может превышать тридцать дней после дня вступления в силу данного решения, за исключением случаев приостановления исполнения данного решения, предусмотренных настоящим Федеральным законом.

В случае неисполнения финансовой организацией вступившего в силу решения финансового уполномоченного либо условий соглашения финансовый уполномоченный выдает потребителю финансовых услуг удостоверение, являющееся исполнительным документом, на основании которого судебный пристав-исполнитель приводит решение финансового уполномоченного или соглашение в исполнение в принудительном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае, если финансовая организация не исполнила в добровольном порядке решение финансового уполномоченного или условия соглашения, на основании заявления потребителя финансовых услуг суд взыскивает с финансовой организации за неисполнение ею в добровольном порядке решения финансового уполномоченного или условия соглашения штраф в размере 50 процентов суммы требования потребителя финансовых услуг, которое подлежало удовлетворению в соответствии с решением финансового уполномоченного или соглашением, в пользу потребителя финансовых услуг.

Обращение финансовому уполномоченному может быть направлено:

1. В электронной форме через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru/>

2.В письменной форме на бумажном носителе в адрес финансового уполномоченного (119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, тел. 8 (800) 200-00-10, support@finombudsman.ru).

В связи с вышеизложенным, при поступлении обращений граждан просим учитывать данную информацию.

Руководитель

А. Ф. Щербатов

Информация

Министерство ИСО направляет в Ваш адрес информацию, поступившую от управления Роспотребнадзора по Новосибирской области. В порядке рассмотрения заявления указанного обращения граждан и получения сведений в ФБУ Федерального закона от 04.04.2013 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителя в сфере финансовых услуг (далее - уполномоченный) для учета при поступлении обращений граждан.

Министр

А. А. Пивоваров

Демидкина Е.В.
8(383) 220-28-86

28.03.2015