

Что делать, если финансовая организация отказывается удовлетворить имущественные требования своего клиента – физического лица?

Суды больше не принимают иски от потребителей финансовых услуг в отношении споров, которые подлежат урегулированию в досудебном порядке в соответствии с Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Согласно ему, в большинстве случаев перед тем, как подавать иск в суд на финансовую организацию, необходимо [обратиться к финансовому уполномоченному](#).

В случае, если потребитель сразу обращается в суд по спору, входящему в компетенцию рассмотрения финансовым уполномоченным, в рассмотрении дела в суде ему будет отказано. Потребитель потеряет время, а при использовании услуг юристов и экспертных организаций – ещё и деньги.

Разбираемся, кто и при каких условиях должен проходить процедуру досудебного урегулирования споров между финансовыми организациями и их клиентами – физическими лицами.

Представим себе очень распространенную ситуацию: после ДТП страховая компания по какой-то причине отказывает вам в выплате по ОСАГО. До 1 июня 2019 года после отказа вам нужно было или смириться с таким решением страховой компании, или обратиться в суд. Обращение в суд, как правило, сопровождается дополнительными расходами. Это и услуги юриста по составлению искового заявления, и госпошлина, и проведение экспертизы. Кроме того, несмотря на наличие регламентов, нередко рассмотрение таких дел затягивалось на довольно большой срок.

Чтобы минимизировать расходы потребителей финансовых услуг и сократить сроки ожидания решения, а также чтобы снизить нагрузку на суды, в России был введен и уже почти 3 года действует досудебный порядок урегулирования споров между финансовыми организациями и их клиентами – физическими лицами.

Теперь в случае возникновения спора необходимо обращаться не в суд, а к финансовому уполномоченному. Это не требует никаких дополнительных расходов и совершенно **бесплатно для потребителя**.

Подать обращение финансовому уполномоченному можно, находясь в любой точке земного шара через [личный кабинет](#) на сайте финансового уполномоченного, через [портал Госуслуг](#) или же посредством почты. Рассмотрение обращения займет 15 рабочих дней. Если по предмету спора нужно произвести независимую экспертизу, рассмотрение приостанавливается на время экспертизы, но не более чем на 10 рабочих дней.

Подача обращения не требует специальных знаний, а в случае затруднений сотрудниками Службы финансового уполномоченного потребителю будет оказана помощь в оформлении обращения. При

необходимости Служба самостоятельно и **бесплатно для потребителя** организует проведение независимой экспертизы.

Новый порядок урегулирования споров является **обязательным** как для потребителя, так и для финансовой организации. Решение финансового уполномоченного направляется потребителю в личный кабинет или по почте и является обязательным для исполнения финансовой организацией.

Стоит отметить, что если потребителя не устроил результат рассмотрения спора, то он вправе обратиться в суд с соответствующим иском к финансовой организации. Но если обратиться в суд, не пройдя процедуру досудебного урегулирования, то суд оставит такой иск без рассмотрения.

Какие споры рассматривает финансовый уполномоченный?

Компетенция финансового уполномоченного определена действующим законодательством. На официальном сайте финансового уполномоченного есть [специальный сервис](#), при помощи которого, ответив на несколько вопросов, вы сможете проверить, подлежит ли ваш спор рассмотрению финансовым уполномоченным.

[Основные критерии](#) – это наличие имущественных (в т.ч. денежных) требований, сумма которых не должна превышать 500 тысяч рублей. Исключение составляют споры по ОСАГО, которые рассматриваются без ограничений по сумме требования.

Обращение должно быть подано непосредственно потребителем финансовых услуг либо его законным представителем. Под законным представительством в данном случае понимается не наличие нотариальной доверенности. Законный представитель – это, например, родитель или опекун несовершеннолетнего, в пользу которого выдвигаются имущественные требования. Поэтому нанятый юрист, пусть даже и с нотариальной доверенностью, не сможет подать от своего имени обращение за потребителя финансовых услуг.

Финансовый уполномоченный рассматривает споры с финансовыми организациями, которые обязаны с ним взаимодействовать, а именно:

- страховые компании;
- микрофинансовые организации (МФО);
- банки;
- ломбарды;
- кредитные потребительские кооперативы (КПК);
- негосударственные пенсионные фонды (НПФ).

Как подать обращение финансовому уполномоченному?

Мы уже рассказали том, что обращение к финансовому уполномоченному является бесплатным и рассматривается в заочной форме. При необходимости финансовый уполномоченный сам и за свой счет назначит проведение независимой экспертизы.

Каков же порядок действий потребителя финансовой услуги в случае, если у него возник спор с финансовой организацией? Всего 3 простых шага.

Шаг №1. **Проверьте**, подлежит ли ваш спор рассмотрению финансовым уполномоченным с помощью специального сервиса, который расположен на официальном сайте.

Шаг №2. **Направьте заявление (претензию) в финансовую организацию** в письменной или электронной форме:

- Стандартную форму **бланка** заявления (претензии) можно скачать на сайте финансового уполномоченного. Образцы заявлений (претензий) для направления в финансовые организации можно найти [здесь](#).
- Выждите необходимый срок для ответа от финансовой организации - 15 рабочих дней в случае, если заявление (претензия) направлена в электронном виде по **стандартной форме**, 30 календарных дней в ином случае;
- **Важно!** Если вы проигнорируете данный этап, не направите заявление (претензию) в финансовую организацию и не выждете необходимый срок, то финансовый уполномоченный откажет в рассмотрении вашего обращения.

Шаг №3. Если вы не согласны с ответом финансовой организации или не получили его в установленный срок, **направьте обращение финансовому уполномоченному**:

- Видеоинструкция по подаче обращения находится на сайте финансового уполномоченного;
- В течение трех рабочих дней со дня поступления обращения вам будет направлено уведомление о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе;
- Если обращение приняли, решение по нему должно быть вынесено в течение 15 рабочих дней;
- При необходимости произвести независимую экспертизу, рассмотрение приостанавливается на время ее проведения, но не более чем на 10 рабочих дней;
- Финансовая организация обязана исполнить решение в финансового уполномоченного в срок, указанный в нём.

Если у вас остались вопросы по досудебному порядку урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, их можно задать операторам контактного центра Службы финансового уполномоченного по телефону **8 (800) 200-00-10** (звонок по России бесплатный). Найти ответы на наиболее часто задаваемые вопросы можно также на официальном сайте финансового уполномоченного www.finombudsman.ru в разделе [«База знаний»](#).