

**Финансовый уполномоченный:  
досудебное урегулирование  
споров потребителей  
с финансовыми организациями**



**Служба  
финансового  
уполномоченного**

Финансовый уполномоченный осуществляет досудебное урегулирование споров между финансовыми организациями и потребителями финансовых услуг



Должность финансового уполномоченного учреждена Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»



# 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

# Споры, рассматриваемые финансовым уполномоченным

Финансовый уполномоченный рассматривает споры, отвечающие следующим критериям:

1

## СПОР О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Финансовый уполномоченный рассматривает спор только в связи с обращением к нему потребителя с требованием к финансовой организации, оказавшей ему финансовую услугу.

В случае перехода к третьему лицу права требования потребителя к финансовой организации, финансовый уполномоченный рассматривает спор в связи с обращением третьего лица.

2

## ИМУЩЕСТВЕННЫЙ ХАРАКТЕР ТРЕБОВАНИЙ

Требование потребителя должно носить имущественный характер.

При этом не подлежат рассмотрению требования:

- о компенсации морального вреда;
- о возмещении убытков в виде упущенной выгоды;
- о взыскании обязательных платежей и санкций;
- связанные с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями;
- связанные с банкротством юридических и физических лиц.

3

## ОГРАНИЧЕННЫЙ РАЗМЕР ТРЕБОВАНИЙ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя, если размер требования не превышает 500 000 ₽.

Исключение составляют требования потребителя, вытекающее из нарушения порядка осуществления страхового возмещения страховщиком, осуществляющим деятельность по ОСАГО, — такие требования рассматриваются финансовым уполномоченным независимо от их размера.

4

## ТРЕБОВАНИЕ К ОПРЕДЕЛЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей только в отношении финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным и финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным на добровольной основе.



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

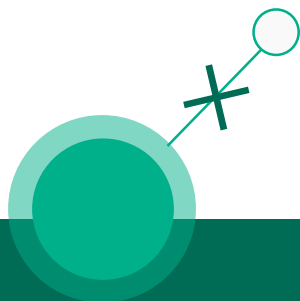
# Споры, не подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным

- ⊘ Сумма требований потребителя более 500 тысяч рублей
- ⊘ Прошло более трёх лет со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права
- ⊘ У кредитной организации отозвана (аннулирована) лицензия
- ⊘ Кредитная организация находится в процессе ликвидации, ликвидирована, прекратила своё существование или была признана фактически прекратившей свою деятельность
- ⊘ Несогласие потребителя с действиями коллекторов
- ⊘ Требование потребителя связано с компенсацией морального вреда или возмещением убытков в виде упущенной выгоды
- ⊘ Несогласие потребителя с отказом кредитной организации в выдаче кредита или в рефинансировании/реструктуризации задолженности;
- ⊘ Иные споры, не подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным в соответствии с законом

# 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



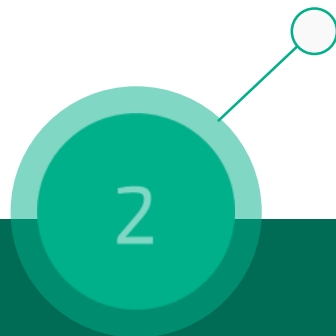
## ОБРАЩЕНИЕ В ФИНАНСОВУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

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

## ОБРАЩЕНИЕ В СУД



По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение. Если в ходе рассмотрения обращения между сторонам достигнуто соглашение, решение не принимается.

## Лица, обращения которых рассматриваются финансовым уполномоченным



### ПОТРЕБИТЕЛЬ

- физическое лицо, услуга которому оказана в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности

- Потребитель направляет обращение лично, за исключением случаев законного представительства.
- Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя и принимает по нему решение в течение 15 рабочих дней.
- Принятие и рассмотрение обращений потребителей осуществляются бесплатно.



### 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.

## Взаимодействие с финансовым уполномоченным при рассмотрении обращений



- Ведение личных кабинетов потребителя и финансовой организации на сайте финансового уполномоченного осуществляет АНО «СОДФУ».
- Положение о порядке ведения личного кабинета финансовой организации и личного кабинета потребителя финансовых услуг утверждено решением Совета службы финансового уполномоченного от 7 декабря 2018 года.
- Положение размещено на сайте: <https://finombudsman.ru/>



# Развитие Службы финансового уполномоченного

## » 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



### **СЕРВИС ПЕРВОНАЧАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ СПОРА**

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



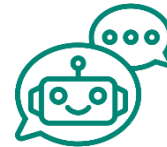
### **БАЗА ЗНАНИЙ**

Материалы о порядке применения Закона № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»



### **ВИРТУАЛЬНАЯ ПРИЕМНАЯ**

Дистанционный личный прием граждан посредством виртуальной приемной на сайте финансового уполномоченного



### **РАСШИРЕНИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА**

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



### **ПРОЕКТ FRIENDLY (ДРУЖЕЛЮБНЫЙ)**

Проект позволяет максимально снизить процент обращений, по которым гражданам отказано в приеме к рассмотрению обращений

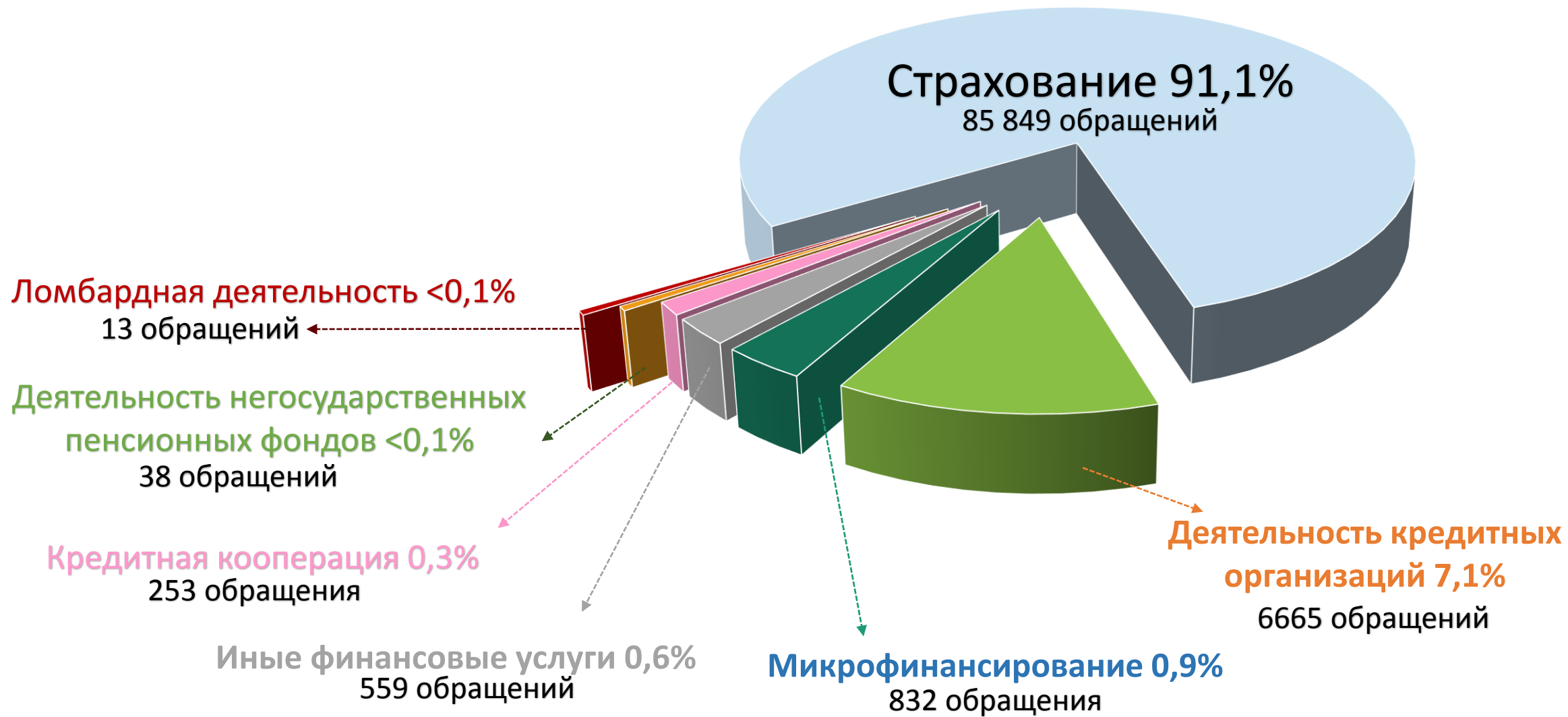
## » Участие в совершенствовании законодательства о защите прав потребителей и правоприменительной практики

# Порядок рассмотрения обращений потребителей



Течение срока рассмотрения обращения приостанавливается:  
— при очном рассмотрении – на период уведомления сторон;  
— при проведении независимой экспертизы – на срок не более 10 рабочих дней.

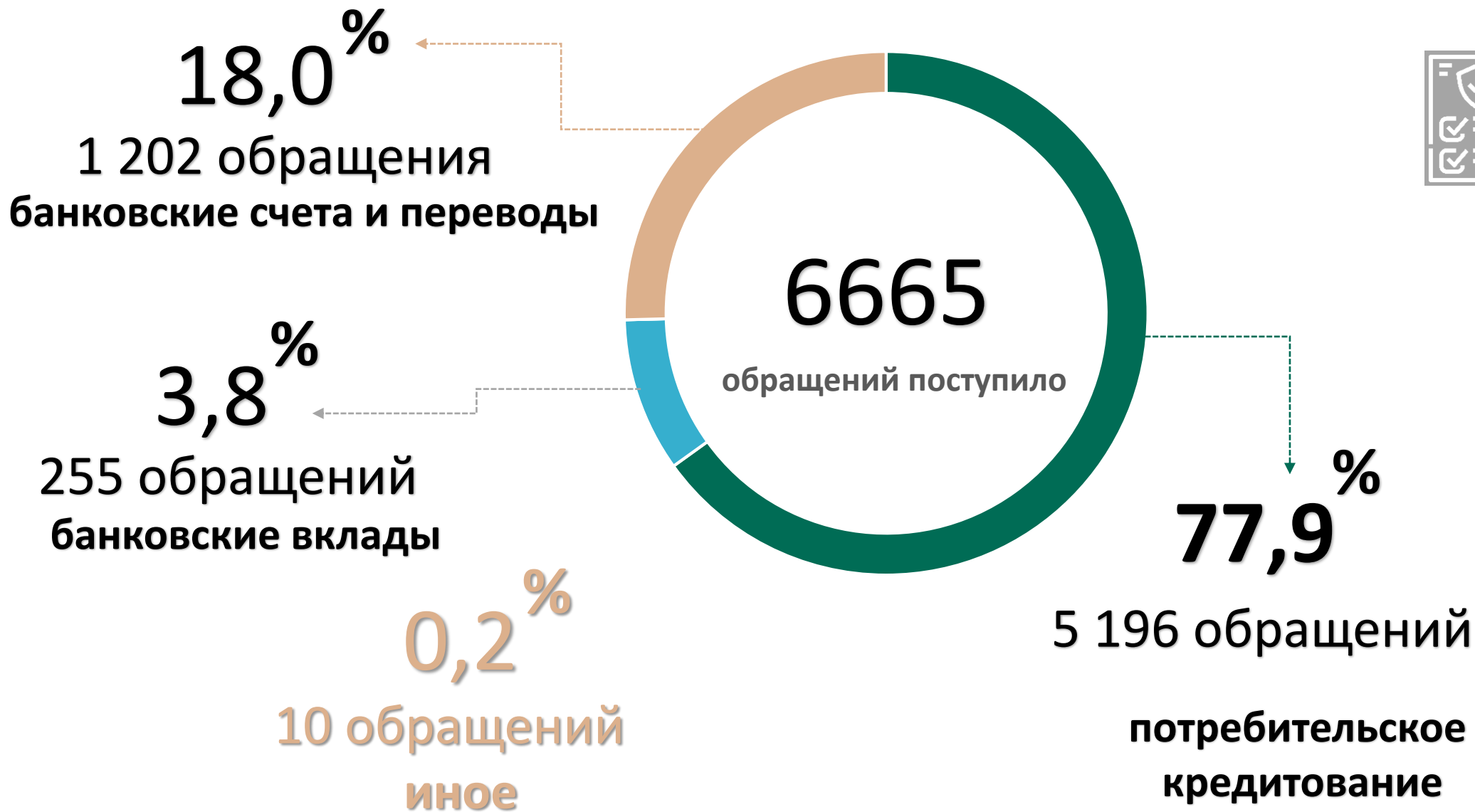
# Тематики обращений потребителей (за I полугодие 2021 года)



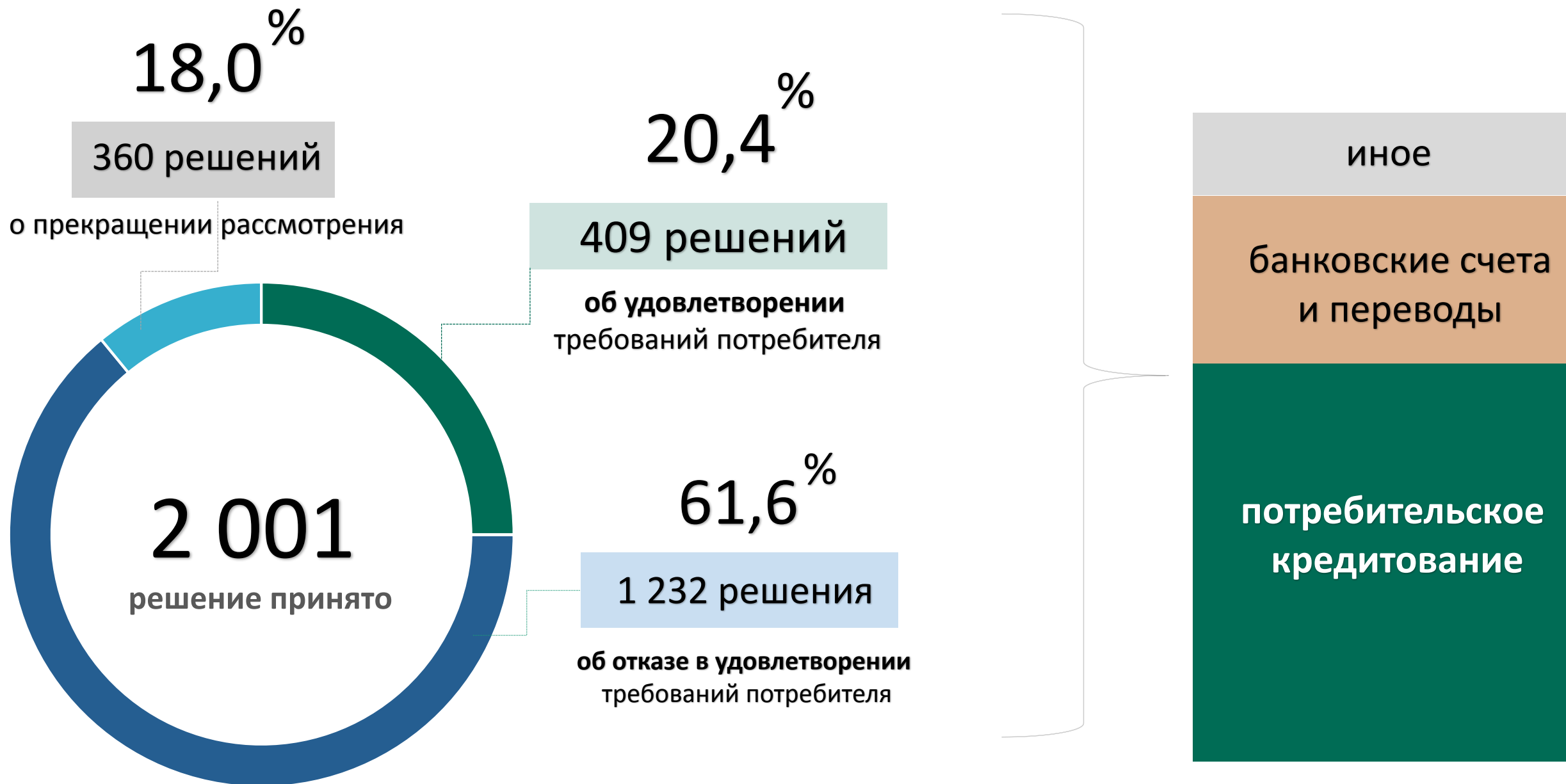
# Обращения в отношении кредитных организаций



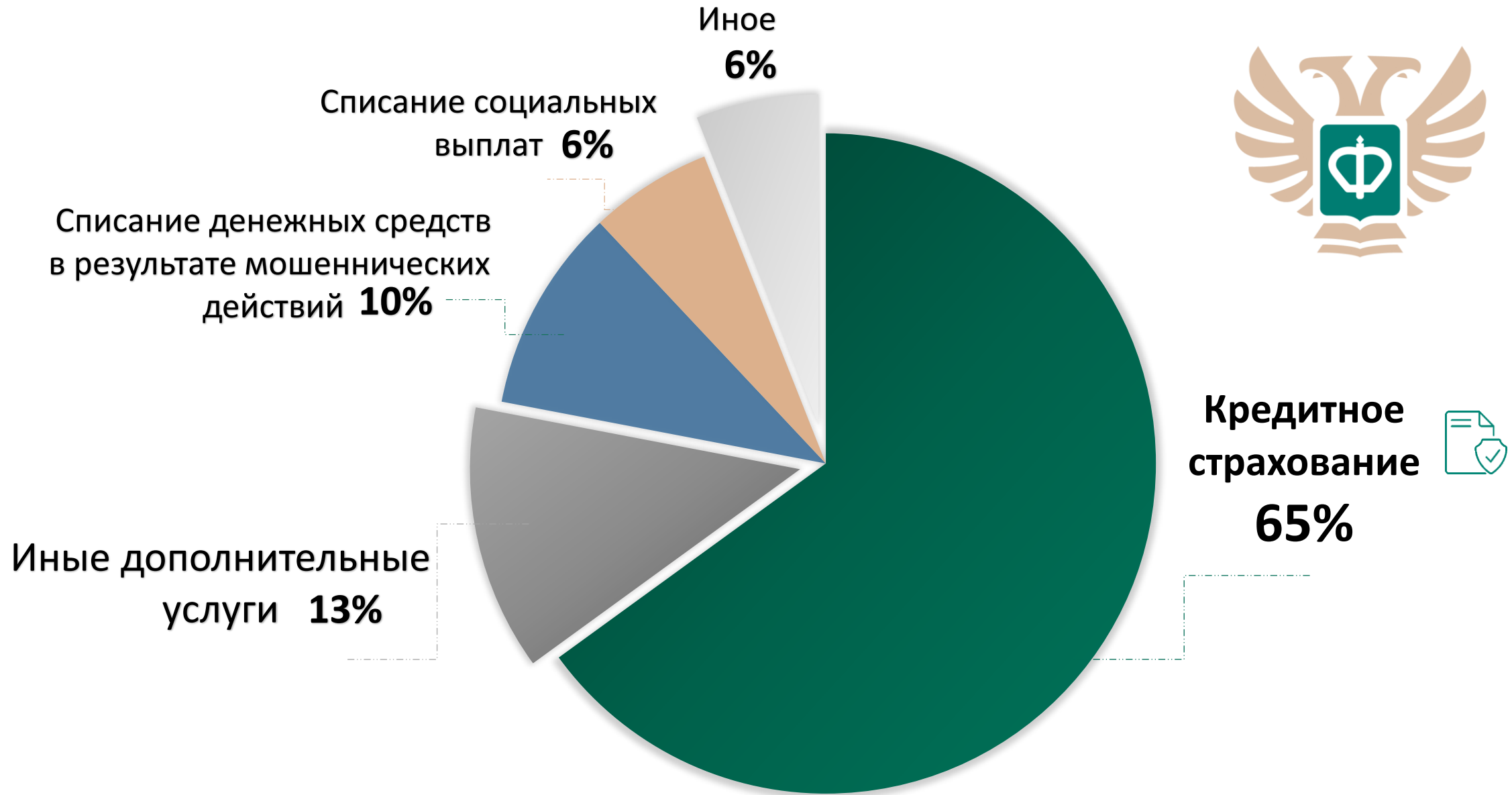
## Категории обращений в отношении кредитных организаций



# Принятые решения (в I полугодии 2021 года)



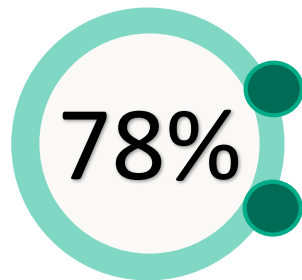
## Распространенные категории обращений



## Споры о взыскании платы за дополнительные услуги, предоставляемые при заключении договора потребительского кредита



Финансовая  
организация



Кредитное страхование (65%)

Иные дополнительные услуги (13%)



- Требования о возврате полной стоимости услуги в связи с тем, что при предложении услуги финансовой организацией не соблюдены требования, предусмотренные ч. 2 ст. 7 Закона «О потребительском кредите (займе)», ст. 10, 16 Закона «О защите прав потребителей».
- Требования о взыскании части платы по договору страхования пропорционально неиспользованному периоду в связи с полным досрочным погашением обязательств по кредитному договору. Если возврат денежных средств предусмотрен законом (ч. 10 ст. 11 Закона «О потребительском кредите (займе)») или договором, либо в случае, когда договор страхования прекращается досрочно в соответствии с ч. 1 ст. 958 Гражданского кодекса РФ.
- Взыскание части платы в связи с отказом от исполнения договора в соответствии со ст. 32 Закона «О защите прав потребителей».
- В отношении иных услуг, если действия финансовой организации не являются услугой по смыслу ст. 779 Гражданского кодекса РФ.



## Споры о взыскании с финансовых организаций денежных средств, списанных с банковского счета без согласия потребителей в результате «мошеннических действий» (доля обращений 10%)

- Действия третьих лиц:
  - телефонное мошенничество;
  - компрометация данных личного кабинета;
  - компрометация данных банковской карты;
  - злоупотребление доверием.

- Кредитная организация обязана:
  - удостовериться в праве плательщика распоряжаться денежными средствами;
  - предпринять меры по реализации процедур выявления операций, соответствующих признакам осуществления переводов денежных средств без согласия потребителя;
  - предпринять меры по блокировке карты / закрытию счета в случае поступления от потребителя соответствующего заявления;
  - проинформировать потребителя о совершенной операции.

- Потребитель обязан не допускать компрометацию личных данных.



**Отзыв распоряжения возможен  
до наступления  
безотзывности перевода**

## Споры о взыскании с финансовых организаций денежных средств, являющихся выплатами социального характера (доля обращений 6%)

- Удержание социальных выплат в счет погашения кредитных обязательств на основании **заранее данного потребителем акцепта**.
- Удержание социальных выплат **на основании исполнительных документов**. Финансовыми организациями не во всех случаях проверяется наличие в платежном документе указания кода дохода или наименования платежа, позволяющих идентифицировать социальные выплаты, на которые распространяется исполнительский иммунитет, предусмотренный ст. 101 Закона «Об исполнительном производстве», а также соблюдение финансовой организацией требований ст. 99 Закона «Об исполнительном производстве» при удержании денежных средств.
- Неправомерное **зачисление** финансовыми организациями денежных средств, составляющих социальные выплаты, на реквизиты банковских счетов **без распоряжения заявителей** (на счет, открытый финансовой организацией самостоятельно для заявителя без соответствующего заявления), и последующее списание денежных средств с этих счетов на основании исполнительного документа либо на основании заранее данного акцепта в счет погашения обязательств потребителя).



Служба финансового  
уполномоченного

[www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)



8 (800) 200-00-10  
бесплатный звонок по России



119017, г. Москва,  
пер. Старомонетный, д. 3,  
АНО «СОДФУ»