**Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг**

В силу п .3. ст. 132 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и п.п. 1, 2 ст. 25 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее - Федеральный закон № 123-ФЗ) предусмотрен досудебный порядок урегулирования спора с участием потребителей финансовых услуг.

Институт об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг предполагает его посредничество в деле рассмотрения имущественных споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями (страховые организации, микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, ломбарды, кредитные организации, негосударственные пенсионные фонды).

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения:

- если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей;

- либо если требования потребителя финансовых услуг вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25 апреля 2002 года N 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»;

- либо если требования потребителя финансовых услуг имущественного характера связаны с заключением, исполнением или прекращением пенсионного договора и (или) договора об обязательном пенсионном страховании;

- либо относятся к требованиям о возврате предыдущему страховщику по обязательному пенсионному страхованию средств пенсионных накоплений в связи с незаключением договора об обязательном пенсионном страховании на том основании, что заявление застрахованного лица о переходе (досрочном переходе) из Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации в негосударственный пенсионный фонд или из одного негосударственного пенсионного фонда в другой негосударственный пенсионный фонд и (или) договор об обязательном пенсионном страховании подписаны не потребителем финансовых услуг и не его уполномоченным представителем, и при этом такое обращение направлено финансовому уполномоченному потребителем финансовых услуг до установления ему накопительной пенсии, срочной пенсионной выплаты и (или) единовременной выплаты средств пенсионных накоплений;

если со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

До обращения к финансовому уполномоченному потребитель должен письменно обратиться в финансовую организацию, с указанием нарушений прав потребителя и конкретных требований.

При несогласии с ответом финансовой организации на претензию либо не получении ответа (30 календарных дней в случае письменного обращения или 15 рабочих дней при подаче заявления в электронном виде), потребитель направляет обращение финансовому уполномоченному.

Обращение финансовому уполномоченному направляется одним из следующих способов:

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.

К обращению необходимо приложить копии документов:

1) заявление (обращение) в финансовую организацию и претензия в организацию;

2) ответ финансовой организации на обращение и претензию (при наличии);

3) договор с финансовой организацией;

4) иные документы по существу требования потребителя.

В течение 3-х рабочих дней со дня поступления обращения потребителю направляется уведомление о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе в принятии обращения к рассмотрению.

По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение о его полном или частичном удовлетворении, или об отказе в его удовлетворении.

При этом, если в ходе рассмотрения спора между сторонами достигнуто соглашение об урегулировании спора, решение по обращению финансовым уполномоченным не принимается.

Решение финансового уполномоченного подлежит исполнению финансовой организацией не позднее срока, указанного в данном решении, за исключением случаев приостановления исполнения данного решения. Срок исполнения решения финансового уполномоченного устанавливается данным решением с учетом особенностей правоотношений, участником которых является потребитель финансовых услуг, направивший обращение, не может быть менее десяти рабочих дней после дня вступления в силу данного решения и не может превышать тридцать календарных дней после дня вступления в силу данного решения.

В случае, если финансовая организация не исполнила в добровольном порядке решение финансового уполномоченного или условия соглашения об урегулировании спора, 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 (п. 6 ст.24 Федерального закона № 123-ФЗ).

Информация предоставлена Управлением Федеральной службы в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Хабаровскому краю.