Порядок обращения потребителя к финансовому уполномоченному?

Для разрешения некоторых споров потребителю финансовых услуг до подачи иска в суд следует обратиться к финансовому уполномоченному. Обращение должно соответствовать установленным требованиям, в частности к нему необходимо приложить копии заявления в финансовую организацию и ее ответа (при наличии). Направить обращение можно в письменной или электронной форме.

По некоторым категориям споров законодательством установлен обязательный досудебный порядок их урегулирования. В этом случае обращение в суд возможно только после соблюдения досудебного порядка (ч. 4 ст. 3 ГПК РФ).

Должность финансового уполномоченного (уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг) учреждена для рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к определенным финансовым организациям (ст. 1, ч. 1 ст. 2 Закона от 04.06.2018 N 123-ФЗ).

К финансовым услугам, в отношении которых при соблюдении определенных условий применяется досудебный порядок урегулирования споров финансовым уполномоченным, относятся услуги, которые оказывают следующие финансовые организации (ст. 1, ч. 1, 2 ст. 28, ч. 1 ст. 30 Закона N 123-ФЗ):

1) российские страховые организации (за исключением осуществляющих исключительно обязательное медицинское страхование) и иностранные страховые организации, имеющие право осуществлять страховую деятельность в РФ;

2) микрофинансовые организации;

3) кредитные потребительские кооперативы, ломбарды, кредитные организации, негосударственные пенсионные фонды;

4) иные финансовые организации, организовавшие взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе.

По общему правилу обращение к финансовому уполномоченному в рамках досудебного урегулирования спора является обязательным и может быть рассмотрено им, если соблюдены, в частности, следующие условия (ч. 4 ст. 3 ГПК РФ; ч. 1 - 3 ст. 15, ч. 1 ст. 19, ч. 1 ст. 25, ч. 1 ст. 29, ч. 1 ст. 30 Закона N 123-ФЗ; п. п. 1, 3, 34, 35 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 N 18; п. 17 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.10.2021):

• требование заявлено к финансовым организациям, включенным в соответствующий реестр (если для них взаимодействие с финансовым уполномоченным является обязательным) или в перечень финансовых организаций, организующих взаимодействие с уполномоченным добровольно. Сведения о таких организациях размещаются на официальных сайтах Банка России и финансового уполномоченного;

• размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тыс. руб. либо если требования вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения в рамках ОСАГО.

При этом финансовый уполномоченный не рассматривает, в частности, требования по вопросам, связанным с компенсацией морального вреда и возмещением убытков в виде упущенной выгоды. Указанные требования могут быть заявлены в судебном порядке без направления обращения финансовому уполномоченному (ч. 3 ст. 15, п. 8 ч. 1 ст. 19 Закона N 123-ФЗ).

Финансовый уполномоченный также не рассматривает, в частности, следующие обращения (ч. 1 ст. 19 Закона N 123-ФЗ):

1) если в суде, третейском суде имеется либо рассмотрено дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям;

2) находящиеся в процессе урегулирования с помощью процедуры медиации;

3) по которым имеется решение финансового уполномоченного или соглашение, принятое по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям;

4) в отношении финансовых организаций, у которых отозвана (аннулирована) лицензия, которые исключены из реестра финансовых организаций соответствующего вида или которые находятся в процессе ликвидации, ликвидированы, прекратили свое существование или были признаны фактически прекратившими свою деятельность;

5) по вопросам, связанным с банкротством юридических и физических лиц;

6) по вопросам, связанным с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями, а также обращения о взыскании обязательных платежей и санкций, предусмотренных законодательством РФ;

7) направленные повторно по тому же предмету и по тем же основаниям, что и обращение, ранее принятое финансовым уполномоченным к рассмотрению;

8) содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу финансового уполномоченного или иных лиц;

9) текст которых не поддается прочтению.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения, соответствующие установленным требованиям, если со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет. Пропущенный по уважительным причинам срок может быть восстановлен финансовым уполномоченным на основании заявления потребителя финансовых услуг и документов, подтверждающих уважительность этих причин (ч. 1, 4 ст. 15 Закона N 123-ФЗ).

Направить обращение финансовому уполномоченному может потребитель финансовых услуг - физическое лицо, являющееся стороной договора, либо лицом, в пользу которого заключен договор, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (ч. 2 ст. 2 Закона N 123-ФЗ; абз. 3 преамбулы к Закону от 07.02.1992 N 2300-1).

Прежде чем направить обращение финансовому уполномоченному, потребитель финансовых услуг должен направить в соответствующую финансовую организацию заявление (претензию) в письменной или электронной форме (ч. 1 ст. 16, п. 2 ч. 1 ст. 19 Закона N 123-ФЗ).

Направить обращение финансовому уполномоченному потребитель финансовых услуг может только в случае полного или частичного отказа финансовой организации или если не получит ответ по истечении установленных сроков (ч. 4 ст. 16 Закона N 123-ФЗ; п. 34 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 18).

Финансовая организация обязана рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования в следующие сроки (ч. 2 ст. 16 Закона N 123-ФЗ):

• в течение 15 рабочих дней со дня получения заявления - если указанное заявление направлено в электронной форме и со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более 180 дней;

• в течение 30 дней со дня получения заявления - в иных случаях.

Ответ на заявление направляется по адресу электронной почты потребителя финансовых услуг, а при его отсутствии - по почтовому адресу (ч. 3 ст. 16 Закона N 123-ФЗ).

Направить обращение финансовому уполномоченному можно в письменной или электронной форме. Оно должно включать в себя, в частности, следующие сведения (ч. 1 ст. 17 Закона N 123-ФЗ):

1) ваши фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), дату и место рождения, место жительства, почтовый адрес и иные контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты - при наличии), а в случае, если обращение направляется в электронной форме, - адрес электронной почты;

2) наименование, место нахождения и адрес финансовой организации;

3) сведения о существе спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора и дате его заключения (при наличии);

4) сведения о направлении заявления в финансовую организацию, наличии ее ответа, а также о способах разрешения спора, использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному;

5) дату направления обращения.

К обращению следует приложить, в частности (ч. 4, 6 ст. 17 Закона N 123-ФЗ):

1) копии заявления в финансовую организацию и ее ответа (при наличии);

2) имеющиеся у потребителя финансовых услуг копии договора с финансовой организацией и иных документов по существу спора;

3) копию документа, подтверждающего полномочия законного представителя (если обращение направляется законным представителем потребителя финансовых услуг).

Обращение в письменной форме может быть направлено, в частности, по почте, через МФЦ, заключивший соглашение о взаимодействии со службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного. Обращение в электронной форме потребитель финансовых услуг вправе направить, в частности, через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного или Единый портал госуслуг (ч. 5 ст. 16, ч. 2, ч. 5 ст. 17 Закона N 123-ФЗ).

По общему правилу принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются бесплатно (ч. 6 ст. 16 Закона N 123-ФЗ).

Финансовый уполномоченный в течение трех рабочих дней со дня поступления обращения в службу обеспечения деятельности финансового уполномоченного уведомляет потребителя финансовых услуг о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе в его принятии в письменной или электронной форме. При этом указанный отказ должен быть мотивирован (ч. 4 ст. 18 Закона N 123-ФЗ).

Обращение рассматривается в заочной форме на основании представленных 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 (ч. 5 ст. 20 Закона N 123-ФЗ).

По общему правилу решение по обращению должно быть принято в течение 15 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи обращения финансовому уполномоченному (п. 1 ч. 8 ст. 20 Закона N 123-ФЗ).

До принятия решения финансовый уполномоченный вправе направить финансовой организации свои предложения об урегулировании спора. Если в ходе рассмотрения спора между потребителем и финансовой организацией достигнуто соглашение, решение по обращению финансовым уполномоченным не принимается (ч. 1, 3 ст. 21 Закона N 123-ФЗ).

По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный может принять решение о его полном или частичном удовлетворении или об отказе в его удовлетворении, которое вступает в силу по истечении 10 рабочих дней после даты его подписания.

В течение одного рабочего дня со дня принятия решение направляется (передается) потребителю. При отсутствии фактической возможности направить решение в форме электронного документа, а также по ходатайству потребителя финансовых услуг решение вручается ему на бумажном носителе или направляется на почтовый адрес, указанный в обращении (ч. 2, 3 ст. 22, ч. 1 ст. 23 Закона N 123-ФЗ).

Решение финансового уполномоченного подлежит исполнению финансовой организацией не позднее срока, указанного в решении, за исключением случаев приостановления исполнения решения (ч. 2 ст. 23 Закона N 123-ФЗ).

Если решение или соглашение не исполняется финансовой организацией, финансовый уполномоченный выдает потребителю финансовых услуг удостоверение, являющееся исполнительным документом (ч. 3 ст. 23 Закона N 123-ФЗ).

Если потребитель финансовых услуг не согласен со вступившим в силу решением финансового уполномоченного, он вправе в течение 30 дней после дня вступления в силу решения обратиться в суд с исковым заявлением к финансовой организации по предмету, содержащемуся в обращении. Копия обращения в суд подлежит направлению финансовому уполномоченному.

Также по общему правилу обратиться в суд потребитель финансовых услуг вправе в случае непринятия финансовым уполномоченным решения по обращению по истечении установленного срока или прекращения финансовым уполномоченным рассмотрения обращения по некоторым основаниям (ч. 2 ст. 15, ч. 1, 3 ст. 25 Закона N 123-ФЗ; п. п. 39, 40, 42 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 18; п. 18 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.10.2021).

При этом досудебный порядок не считается соблюденным, если на момент подачи иска обращение истца находится на рассмотрении финансового уполномоченного свыше установленных сроков по причине их приостановления финансовым уполномоченным по предусмотренным законом основаниям (п. 41 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 18).

Помощник прокурора Быкова Д.О.