

**Информация о деятельности финансового уполномоченного в рамках
Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам
потребителей финансовых услуг» по досудебному урегулированию споров в сфере
финансовых услуг**

Должность финансового уполномоченного учреждена Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон № 123-ФЗ) для рассмотрения обращений потребителей об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги.

Информация о деятельности финансового уполномоченного может быть получена посредством официального сайта <https://finombudsman.ru>, а также по бесплатному телефону: 8 (800) 200-00-10.

Деятельность финансового уполномоченного осуществляется в соответствии с принципами законности, уважения прав и свобод человека и гражданина, добросовестности и справедливости. Финансовый уполномоченный при осуществлении своих полномочий независим от федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, Центрального банка Российской Федерации, иных организаций и должностных лиц.

В соответствии с Законом № 123-ФЗ финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей в отношении финансовых организаций, обязанных взаимодействовать с финансовым уполномоченным, и финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным на добровольной основе, если размер требований потребителя о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей.

Исключение составляют споры, вытекающие из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», которые рассматриваются финансовым уполномоченным независимо от размера требований потребителя.

Взаимодействие с финансовым уполномоченным осуществляют страховые организации, микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, ломбарды, кредитные организации, негосударственные пенсионные фонды. По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение о его полном или частичном удовлетворении или об отказе в его удовлетворении.

Решение финансового уполномоченного подлежит обязательному исполнению финансовой организацией.

В случае неисполнения финансовой организацией вступившего в силу решения финансового уполномоченного в установленный срок финансовый уполномоченный на основании заявления потребителя выдает удостоверение, являющееся исполнительным документом, либо направляет его для принудительного исполнения в Федеральную службу судебных приставов России в форме электронного документа через единую систему межведомственного электронного взаимодействия.

В случае несогласия с решением финансового уполномоченного финансовая организация вправе в течение десяти рабочих дней после дня вступления его в силу обратиться в суд для его обжалования. Обжалование решения финансового уполномоченного со стороны потребителя Законом № 123-ФЗ не предусмотрено. В случае несогласия с решением финансового уполномоченного потребитель вправе в течение 30 дней после дня вступления его в силу обратиться в суд и заявить требования по предмету, содержащемуся в обращении, непосредственно к финансовой организации.

Прием и рассмотрение обращений потребителей финансовых услуг осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно. Прием и рассмотрение Обращений третьих лиц,

которым уступлено право требования потребителя к финансовой организации, осуществляется за плату, размер которой определяется решением Совета Службы финансового уполномоченного.

В качестве финансового уполномоченного выступают:

- 1) Главный финансовый уполномоченный;
- 2) финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг.

Главный финансовый уполномоченный:

1) осуществляет полномочия финансового уполномоченного во всех сферах финансовых услуг;

2) осуществляет координацию деятельности финансовых уполномоченных, рассматривающих Обращения в отдельных сферах финансовых услуг;

3) курирует и контролирует деятельность Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного. Сферы финансовых услуг, для рассмотрения Обращений в которых учреждаются должности финансовых уполномоченных, определяются Советом директоров Банка России.

В 2021 году полномочия финансовых уполномоченных осуществляли:

Воронин Юрий Викторович – Главный финансовый уполномоченный;

Климов Виктор Владимирович – финансовый уполномоченный в сферах страхования, кредитной кооперации, деятельности кредитных организаций, ломбардов и негосударственных пенсионных фондов;

Максимова (Никитина) Светлана Васильевна – финансовый уполномоченный в сферах страхования, микрофинансирования, кредитной кооперации и деятельности кредитных организаций;

Савицкая Татьяна Михайловна – финансовый уполномоченный в сферах кредитной кооперации, деятельности кредитных организаций, ломбардов и негосударственных пенсионных фондов;

Новак Денис Васильевич – финансовый уполномоченный в сферах страхования, микрофинансирования, кредитной кооперации, деятельности кредитных организаций.

Информация о назначении финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг размещается на официальном сайте финансового уполномоченного.

Служба финансового уполномоченного состоит из Главного финансового уполномоченного и финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг, Совета службы финансового уполномоченного, Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного, Экспертного совета Службы финансового уполномоченного. Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» (АНО «СОДФУ») включает в себя центральный аппарат и три филиала (филиал № 1 в г. Саратов, филиал № 2 в г. Санкт-Петербург и филиал № 3 в г. Нижний Новгород). Также в целях представления интересов Службы финансового уполномоченного в судах АНО «СОДФУ» организованы удаленные рабочие места в Волгоградской, Ростовской, Воронежской и Новосибирской областях, республиках Башкортостан и Татарстан.

С целью представления интересов потребителей финансовых услуг в 2020 году был создан Общественный совет при Службе финансового уполномоченного - совещательно-консультативный орган, в состав которого входят, в том числе, руководители крупных общественных организаций в сфере защиты прав потребителей.

На заседаниях Общественного совета рассматриваются актуальные вопросы деятельности Службы финансового уполномоченного, в том числе подходы к идентификации потребителей, направляющих Обращение к финансовому уполномоченному, подходы к информированию потребителей и профессионального сообщества о недобросовестных практиках, выявляемых финансовыми уполномоченными, а также к развитию каналов взаимодействия с потребителями.

Службой финансового уполномоченного реализован ряд цифровых проектов, которые сделали подачу обращений финансовому уполномоченному более удобной и безопасной для

потребителей. В частности, идентификация и аутентификация пользователей личного кабинета потребителя финансовых услуг теперь осуществляется исключительно с использованием подтвержденной учетной записи физического или юридического лица в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации» (далее – ЕСИА). Это упрощает процесс регистрации, так как необходимые данные пользователя заполняются автоматически, а также не допускает использование чужих персональных данных и подмену личности при обращении к финансовому уполномоченному. С 31.12.2021 реализована возможность подачи Обращения Потребителем через «Единый портал государственных и муниципальных услуг (Госуслуги)».

Также Служба обеспечила взаимодействие с Федеральной службой судебных приставов (далее - ФССП России) в электронном виде с целью передачи исполнительного документа (удостоверение финансового уполномоченного) в ФССП России исключительно в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, посредством системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).

Теперь потребитель финансовых услуг может обратиться к финансовому уполномоченному с просьбой о направлении исполнительного документа в ФССП России для принудительного исполнения решения. Финансовый уполномоченный в свою очередь направит удостоверение приставам в виде электронного документа. В рамках обеспечения взаимодействия с органами государственной власти с целью эффективной защиты прав потребителей финансовых услуг Службой финансового уполномоченного подписаны соглашения с Управлениями Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Нижегородской области, Саратовской области, городу Санкт-Петербург, с Судебным департаментом Верховного Суда Российской Федерации об организации обеспечения информационного взаимодействия в электронном виде.

Предлагаем ознакомиться с информационными материалами Банка России о мошенничестве на финансовом рынке:

<https://finombudsman.ru/finobr/moshennichestvo-na-ryinke-finansovyix-uslug.html>