**Особенности защиты прав потребителей финансовых услуг с 2019 года. «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».**

С 3 сентября 2018 вступил в силу Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (за исключением некоторых положений) (далее Федеральный закон) и связанные с ним изменения в законодательство, в частности, поправки в п.1 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Федеральный закон определяет правовой статус финансового уполномоченного, который будет рассматривать обращения потребителей об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям. При этом устанавливается порядок досудебного урегулирования споров между финансовыми организациями и их клиентами, а также правовые основы взаимодействия финансового уполномоченного с данными организациями.

Документ направлен на создание на безвозмездной для граждан основе системы досудебного урегулирования споров с финансовыми организациями в ситуациях, когда потребитель и организация не смогли урегулировать спор в претензионном порядке.

Согласно Федеральному закону, финансовый уполномоченный будет рассматривать обращения потребителей в отношении финансовых организаций, включенных в определенный реестр или перечень, размещение которого планируется на официальном сайте ЦБ РФ, в следующих случаях:

1)   если размер требований потребителя о взыскании денежных сумм не превышает 500 000 руб.;

2)   если требования потребителя вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения по ОСАГО.

Для обоих случаев предусмотрено общее требование: со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, не должно пройти более трех лет (финансовый уполномоченный вправе восстановить срок подачи обращения на основании заявления потребителя финансовых услуг, в котором должны быть указаны причины пропуска указанного срока и к которому должны быть приложены документы, подтверждающие уважительность этих причин).

В иных случаях по-прежнему можно будет обращаться в суд.

Финансовый уполномоченный будет рассматривать обращения потребителей услуг кредитных, страховых, микрофинансовых организаций, НПФ, ломбардов и кредитных потреб кооперативов. Эти организации будут обязаны взаимодействовать с финансовыми уполномоченными. Иные финансовые организации смогут взаимодействовать с финансовыми уполномоченными на добровольной основе.

Необходимо иметь ввиду, что обращение к финансовому уполномоченному - обязательная стадия перед обращением в суд (за исключением ряда случаев).

Необходимо иметь в виду, что вводить институт финансового уполномоченного будут постепенно: с 2019 года для страховых организаций (осуществляющие деятельность по ОСАГО, ДСАГО, страхованию средств наземного транспорта (кроме железнодорожного) с 01.06.2019. В отношении страховщиков по иным видам страхования с 28.11.2019), с 2020 г. - для микрофинансовых организаций, а с 2021 г. - для всех остальных (кредитные потребительские кооперативы, ломбарды, кредитные организации, негосударственные пенсионные фонды).

Порядок направления обращений потребителей финансовых услуг.

До направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг должен направить в финансовую организацию заявление в письменной или электронной форме.

Финансовая организация обязана рассмотреть заявление потребителя и направить ему мотивированный ответ:

в течение 15 рабочих дней со дня получения заявления, если оно направлено в электронном виде по утвержденной форме и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более 180 дней;

в течение 30 дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в иных случаях.

Только после истечения этих сроков можно обратиться к финансовому омбудсмену.

Финансовые уполномоченные будут рассматривать обращения бесплатно. Исключение — если их подали не потребители, а лица, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации. За рассмотрение таких обращений придется заплатить. Размер платы установит совет службы финансового уполномоченного.

Требования к оформлению обращения потребителей (ст. 17 Закона)

Обращение к финансовому омбудсмену можно направить в письменной или электронной форме.

В электронной форме это можно сделать через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного или через портал госуслуг.

Также существует возможность подать обращение через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, заключивший соглашение о взаимодействии со службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

Ст. 17 Закона устанавливает объем сведений, который должно включать обращение.

К обращению нужно приложить копии заявления в финансовую организацию и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся у потребителя копии договора с финансовой организацией и иных документов по существу спора.

Порядок рассмотрения обращений

Обращения будет принимать служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного. Если обращение не соответствует требованиям, то работники этой службы обязаны разъяснить потребителю, что именно неправильно, и оказать содействие в оформлении обращения. Затем обращения распределят между финансовыми уполномоченными, рассматривающими обращения в соответствующих сферах финансовых услуг. Финансовый уполномоченный в течение трех рабочих дней со дня поступления обращения в службу должен уведомить потребителя о принятии его обращения к рассмотрению либо об отказе.

Финансовый уполномоченный не рассматривает обращения:

если обращение не подведомственно финансовому уполномоченному;

если потребитель предварительно не обратился в финансовую организацию;

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

находящиеся в процессе урегулирования с помощью процедуры медиации;

по которым имеется решение финансового уполномоченного или соглашение, принятое по спору между теми же сторонами (в том числе при уступке права требования), о том же предмете и по тем же основаниям;

в отношении финансовых организаций, у которых отозвана 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;

по вопросам, связанным с банкротством юридических и физических лиц;

по вопросам, связанным с компенсацией морального вреда и возмещением убытков в виде упущенной выгоды,

и в других случаях, установленных п. 1 ст.19 Закона.

Обращения будут рассматривать в заочной форме на основании предоставленных 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. О дате, времени и месте очного рассмотрения обращения стороны уведомят не позднее чем за пять рабочих дней до дня рассмотрения обращения любым способом, позволяющим подтвердить факт получения уведомления. Очное рассмотрение обращения не допускается, если отсутствует подтверждение факта получения сторонами уведомления. Неявка на рассмотрение какой-либо стороны в случае наличия подтверждения факта получения ею уведомления не препятствует рассмотрению обращения по существу. Течение срока, установленного для рассмотрения обращения, приостанавливается со дня направления сторонам и до дня получения ими уведомления об очном рассмотрении обращения.

Сроки рассмотрения обращения

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение и принимает по нему решение в следующие сроки:

в течение 15 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, — в случае направления обращения потребителем финансовых услуг;

в течение 30 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, — если обращение подало лицо, которому уступлено право требования потребителя к финансовой организации.

Решение финансового уполномоченного

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

Решение финансового уполномоченного в течение одного рабочего дня со дня его принятия направляется потребителю финансовых услуг в форме электронного документа. Также потребитель может ходатайствовать о вручении ему решения на бумажном носителе.

Решение вступает в силу по истечении десяти рабочих дней после даты его подписания финансовым уполномоченным.

Обжалование решения уполномоченного

В случае несогласия с решением уполномоченного финансовая организация вправе в течение десяти рабочих дней после дня его вступления в силу обратиться в суд.

Потребителю на обжалование предоставлено 30 дней.

Исполнение решения финансового уполномоченного

Решение финансового уполномоченного подлежит исполнению финансовой организацией не позднее срока, указанного в данном решении. Этот срок не может быть менее десяти рабочих дней и более 30 дней после вступления в силу решения.

Если финансовая организация не исполнит решение или условия соглашения с потребителем, то финансовый уполномоченный выдаст потребителю удостоверение, являющееся исполнительным документом. Его форму установит Правительство РФ. Потребитель должен обратиться за удостоверением к финансовому уполномоченному в течение трех месяцев с даты, когда должно было быть исполнено решение финансового уполномоченного, либо по истечении срока, установленного соглашением для исполнения его условий.

В случае пропуска потребителем срока по уважительной причине финансовый уполномоченный на основании ходатайства потребителя вправе восстановить этот срок.

Не позднее трехмесячного срока со дня получения удостоверения судебный пристав приведет решение финансового уполномоченного или соглашение в исполнение в принудительном порядке. Кроме того, если финансовая организация не исполнит в добровольном порядке решение финансового уполномоченного или условия соглашения с потребителем, то с нее взыщут штраф в размере 50% суммы требования потребителя.

Защита прав потребителя финансовых услуг в судебном порядке

Потребитель финансовых услуг вправе обратиться в суд в случаях:

1) непринятия финансовым уполномоченным решения по обращению по истечении предусмотренных законом сроков рассмотрения обращения и принятия по нему решения (15 и 30 дн.);

2) прекращения рассмотрения обращения финансовым уполномоченным в соответствии с основаниями, установленными Законом (ст.27);

3) несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного.

В случае несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного потребитель финансовых услуг вправе в течение тридцати дней после дня вступления в силу указанного решения обратиться в суд и заявить требования к финансовой организации по предмету, содержащемуся в обращении, в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

Потребитель финансовых услуг вправе заявлять в судебном порядке требования к финансовой организации только после получения от финансового уполномоченного решения по обращению (за исключением случаев, установленных п.1 ст. 25).