

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай рассмотрело обращение потребителя, в котором был поставлен вопрос о порядке расторжения договора страхования жизни заемщика по основаниям досрочного погашения кредита.

«03» сентября 2018 года вступил в силу Федеральный закон от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее - Закон об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг, Закон), которым установлен обязательный досудебный порядок урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями.

С «01» июня 2019 года согласно закону, стал обязательный досудебный порядок урегулирования споров потребителей со страховыми организациями по договорам ОСАГО, КАСКО и ДСАГО.

Необходимость соблюдения потребителем финансовых услуг обязательного досудебного порядка разрешения спора определяется компетенцией финансового уполномоченного по разрешению споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, установленной ст. 15 Закона об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг.

При несоблюдении потребителем финансовых услуг обязательного досудебного порядка урегулирования спора в отношении какого-либо из требований суд возвращает исковое заявление в этой части на основании пункта 1 части 1 ст. 135 ГПК РФ, а в случае принятия такого иска к производству суда оставляет исковое заявление в этой части без рассмотрения на основании абзаца второго ст. 222 ГПК РФ.

В соответствии с указанной нормой Закона к компетенции финансового уполномоченного отнесено рассмотрение требований потребителей к финансовым организациям, на которых распространено действие данного Закона, если размер требований не превышает 500 тысяч рублей.

Согласно части 1 ст. 16 Закона об уполномоченном по правам потребителей финансовых

услуг, до направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг должен направить в финансовую организацию заявление в письменном виде или в электронной форме.

Для подачи заявления финансовому уполномоченному необходимо зайти на официальный сайт <https://finombudsman.ru> и заполнить заявление в разделе «подать обращения».

Финансовая организация обязана рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

1) в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти дней;

2) в течение тридцати дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в иных случаях.

Таким образом, до направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг должен направить в финансовую организацию заявление в письменной или электронной форме в установленном законом порядке.

Согласно части 4 ст. 16 Закона об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг, потребитель финансовых услуг вправе направить обращение финансовому уполномоченному после получения ответа финансовой организации либо в случае неполучения ответа финансовой организации по истечении соответствующих сроков рассмотрения финансовой организацией заявления потребителя финансовых услуг, установленных частью 2 ст. 16 Закона об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг.

На основании пункта 5 части 1 ст. 17 Закона об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг, обращение направляется в письменной или электронной форме и включает в себя сведения о направлении заявления в финансовую организацию, наличии ее ответа, а также об использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному способах разрешения спора.

В соответствии с пунктом 4 ст. 18 Закона об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг, 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 принятии обращения к рассмотрению в письменной или электронной форме способами, установленными частью 2 ст. 17 настоящего закона. Отказ в принятии обращения к рассмотрению должен быть мотивирован.

Согласно пункта 8 ст. 20 Закона об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг, финансовый уполномоченный рассматривает обращение и принимает по нему решение в следующие сроки:

1) в течение пятнадцати рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения потребителем финансовых услуг;

2) в течение тридцати рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

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 (часть 2, 3 ст. 22, часть 1 ст. 23 Закона об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг).

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.

При возникновении вопросов можно позвонить в Контактный центр Службы финансового уполномоченного 8 (800) 200-00-10 понедельник - пятница с 08:00 до 20:00 (МСК), кроме нерабочих праздничных дней бесплатно для звонков из регионов России.

8 (495) 129-08-19 для исходящих звонков, совершаемых сотрудниками Службы, потребителям по составу документов в ранее поданном финансовому уполномоченному обращении.