

Изменения порядка досудебного урегулирования споров по финансовым услугам



С 11 декабря 2023 года вступили в силу поправки в Федеральном законе от 04.06.2018г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Закон содержит ряд норм, направленных на совершенствование действующего порядка досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между финансовыми организациями и потребителями. Поправки наделяют финансового уполномоченного компетенцией по рассмотрению обращений граждан, связанных с незаконным переводом их пенсионных накоплений из Фонда пенсионного и социального страхования (ранее – Пенсионный фонд России) в негосударственный пенсионный фонд или между негосударственными пенсионными фондами страхования в рамках досудебного порядка урегулирования споров.

В соответствии с изменениями, с 11 декабря 2023 года финансовый уполномоченный вправе рассматривать обращения потребителей в отношении НПФ, содержащие требования о возврате средств пенсионных накоплений предыдущему страховщику в связи с незаключением договора об ОПС по тому основанию, что заявление о переходе в НПФ или договор об ОПС подписаны не застрахованным лицом или его уполномоченным представителем – так называемые незаконные переводы из одного фонда в другой. Обращение с такими требованиями может быть направлено финансовому уполномоченному до установления заявителю накопительной пенсии, срочной пенсионной выплаты или единовременной выплаты средств пенсионных накоплений, если со дня, когда заявитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

Кроме того, по общему правилу финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей с требованиями до 500 000 руб. (кроме ОСАГО). Поправки сняли это ограничение в отношении требований потребителей к НПФ по договорам об обязательном пенсионном страховании и договорам о негосударственном пенсионном обеспечении.

Расширились права финансового уполномоченного при рассмотрении обращения потребителя. Уполномоченный самостоятельно определяет состав и объем информации, запрашиваемой у финансовой организации. Кроме того, он вправе запросить информацию у любой финансовой организации, а не только у той, на которую пожаловался потребитель.

Если потребитель обратился в адрес ненадлежащей финансовой организации, финансовый уполномоченный вправе заменить организацию. Согласие на возможную замену должно быть отражено в обращении потребителя. Детально урегулирован порядок такой замены.

Закон также дает финансовому уполномоченному право запросить документы и сведения, необходимые для рассмотрения его обращения, у самого потребителя.

Важное изменение — закон позволяет приостанавливать исполнение решения финансового уполномоченного в части.

Кроме это появилось еще 4 новшества, касаемо приостановления исполнения решения до разрешения спора в суде:

- ✓ предусмотрено, что к ходатайству финансовая организация должна приложить документы, подтверждающие обращение в суд;
- ✓ установлен срок, в течение которого уполномоченный должен отреагировать на ходатайство финансовой организации, — 5 рабочих дней;
- ✓ конкретизировано, до какого именно момента приостанавливается исполнение решения (например, до дня вступления в силу итогового постановления по делу);
- ✓ финансовую организацию обязали через личный кабинет направлять копии некоторых судебных постановлений в течение 5 рабочих дней со дня их получения.

В случае неисполнения не приостановленной части решения, финансовый уполномоченный по заявлению потребителя выдает ему или направляет судебным приставам удостоверение для принудительного исполнения данной части решения.

*Информация подготовлена Консультационным центром
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»*