

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

ФИНАНСОВЫЙ ОМБУДСМЕН: ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ



Кто такой финансовый омбудсмен и в каких случаях можно обратиться к нему? Как написать обращение финансовому омбудсмену? В каком порядке будет рассматриваться спор между физическим лицом и финансовой организацией? На эти и другие вопросы можно найти ответы в этой памятке.

КТО ТАКОЙ ФИНАНСОВЫЙ УПОЛНОМОЧЕННЫЙ?

Финансовый уполномоченный (омбудсмен) - независимое должностное лицо, действующее на основании Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Омбудсмен помогает разобраться в спорах между физическими лицами и финансовыми организациями, позволяя избежать обращения в суд.

ВАЖНО ЗНАТЬ!

- ✓ если спор подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, то потребители финансовых услуг вправе заявлять требования к финансовой организации в судебном порядке только после обращения к омбудсмену;
- ✓ прием и рассмотрение обращений потребителей осуществляется бесплатно;
- ✓ рассматривает обращение исключительно имущественного характера, при этом размер взыскиваемой суммы не должен превышать 500 тысяч рублей. Исключение составляют возмещения по договору ОСАГО — рассматриваются независимо от их размера.
- ✓ финансовый уполномоченный независим от федеральных и муниципальных органов власти, Центрального банка Российской Федерации и иных организаций и должностных лиц.

В КАКИХ СЛУЧАЯХ МОЖНО ОБРАТИТЬСЯ К ОМБУДСМЕНУ?

Обратиться можно, если возник спор с финансовой организацией. Важно, чтобы со дня, когда вы узнали или должны были узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

Направить обращение финансовому уполномоченному можно только в отношении финансовой организации, которая осуществляет взаимодействие с финансовым уполномоченным.

С финансовым уполномоченным обязаны взаимодействовать:

- ✓ страховые организации, которые осуществляют деятельность по ОСАГО, ДСАГО и страхованию средств наземного транспорта (кроме железнодорожного) — с 1 июня 2019 года;
- ✓ все страховые организации (кроме страховых организаций, осуществляющих исключительно обязательное медицинское страхование) — с 28 ноября 2019 года;
- ✓ микрофинансовые организации (МФО) — с 1 января 2020 года;
- ✓ кредитные организации, кредитные потребительские кооперативы (КПК), ломбарды, негосударственные пенсионные фонды (НПФ) — с 1 января 2021 года.

ВАЖНО ЗНАТЬ!

Банк России ведет **Реестр** таких финансовых организаций.

Финансовые организации, которые взаимодействуют с финансовым омбудсменом на добровольной основе, включены в **Перечень АНО «СОДФУ»**.

Если финансовая организация не входит в **Реестр** или **Перечень**, следует обратиться в суд для защиты своих финансовых прав.



АНО «СОДФУ» - Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного», созданная Банком России.



КТО МОЖЕТ ОБРАТИТЬСЯ К ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ?



- ✓ Потребитель финансовых услуг, с которым, или в пользу которого был заключен договор с финансовой организацией, либо лицо, которому была оказана финансовая услуга;
- ✓ Законный представитель потребителя финансовых услуг;
- ✓ Лицо, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации по договору уступки прав требования (цессии).

КАК ОБРАТИТЬСЯ К ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ?

Отправить обращение финансовому уполномоченному можно:

- ✓ в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного (потребуется авторизация через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА));
- ✓ в электронной форме через портал госуслуг;
- ✓ в письменной форме по адресу финансового уполномоченного.

ВАЖНО ЗНАТЬ! До направления обращения уполномоченному следует направить заявление (претензию) в организацию, с которой возник спор, в письменной или электронной форме. Если со дня нарушения ваших прав прошло **не более 180 дней**, ответить должны в течение **15 рабочих дней** со дня, следующего за днем получения заявления (претензии). В иных случаях — в течение **30 календарных дней**. Если ответ финансовой организации не устроил или не был дан в вышеуказанные сроки, следует обращаться к финансовому уполномоченному.

КАК УЗНАТЬ О РЕШЕНИИ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО?

Решение уполномоченного в течение одного рабочего дня со дня его принятия направляется:

- ✓ в форме электронного документа, подписанного омбудсменом усиленной квалифицированной электронной подписью;
- ✓ на бумажном носителе.



Решение омбудсмена вступает в силу по истечении 10 рабочих дней после даты его подписания. Финансовая организация обязана исполнить решение в указанный в нем срок.

КАК ИСПОЛНЯЕТСЯ РЕШЕНИЕ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО?

Решение подлежит исполнению финансовой организацией не позднее указанного в нем срока. В случае неисполнения решения, омбудсмен выдаст удостоверение.

Удостоверение является исполнительным документом, на основании которого судебный пристав-исполнитель приводит решение в исполнение в принудительном порядке.

Если финансовая организация не исполнила в добровольном порядке решение финансового уполномоченного, суд на основании заявления взыщет с финансовой организации штраф в размере **50 %** суммы требования потребителя.

ПОЛУЧЕН ОТКАЗ ОТ ОМБУДСМЕНА. ЧТО ДЕЛАТЬ?

Если омбудсмен вышлет отказ, то решить проблему можно через суд. Следует подать иск в суд на финансовую компанию и приложить отказ омбудсмена рассматривать ваше дело.



При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребитель может обратиться в Минторг РБ по адресу:

*450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 13, кабинет 703
с 9.00 до 18.00 часов по будням,
перерыв с 13.00 до 14.00 часов*

Телефон «горячей линии» 8 (347) 218 09 78