

Памятка потребителю

Порядок обращения к финансовому уполномоченному

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



Важно! Если спор подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, то потребители вправе заявлять требования к финансовой организации в судебном порядке только после обращения к финансовому уполномоченному.

С какими требованиями можно обратиться к финансовому уполномоченному?

Финансовый уполномоченный рассматривает требования исключительно имущественного характера, при этом размер взыскиваемой суммы не должен превышать 500 тысяч рублей. *Исключение: требования по договору ОСАГО рассматриваются независимо от их размера.*

Обязательное обращение к финансовому уполномоченному до подачи иска в суд установлено:

- с **28 ноября 2019 г.** - для рассмотрения споров по всем видам личного и имущественного страхования (кроме споров по ОМС),
- с **01 января 2020 г.** - по спорам в отношении всех микрофинансовых организаций,
- с **01 января 2021 г.** - по спорам со всеми кредитными организациями, кредитными потребительскими кооперативами, ломбардами, и негосударственными пенсионными фондами.



Если финансовая организация не входит в реестр или перечень финансовых организаций, организовавших взаимодействие с финансовым уполномоченным, обратитесь в суд для защиты своих прав.

Потребитель вправе обратиться к омбудсмену в течение трех лет со дня, когда узнал или должен был узнать о нарушении своего права.



Порядок обращения к финансовому омбудсмену:

До обращения к омбудсмену потребитель должен направить заявление (обращение) в финансовую организацию, в котором заявить конкретные требования.

В случае, если финансовая организация не выполнит законные требования потребителя, необходимо обратиться в организацию с претензией, в которой указать, какие нарушения прав потребителя допущены.



При несогласии с ответом финансовой организации на претензию либо не получении ответа, обратиться с заявлением к финансовому омбудсмену.

Способы направления обращения финансовому уполномоченному:

- ➔ **в электронной форме** через личный кабинет на официальном сайте уполномоченного (<https://finombudsman.ru/>). Для этого необходимо зарегистрироваться на сайте и подать заявление по утверждённой форме обращения;
- ➔ **иным способом с использованием сети "Интернет"**, включая портал государственных и муниципальных услуг;
- ➔ **в письменной форме** на бумажном носителе по адресу финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3.

К обращению необходимо приложить копии документов:

- 1) заявление (обращение) в финансовую организацию и претензия в организацию;
- 2) ответ финансовой организации на обращение и претензию (при наличии);
- 3) договор с финансовой организацией;
- 4) иные документы по существу требования потребителя.



В течение 3-х рабочих дней со дня поступления обращения финансовому уполномоченному потребителю направляется уведомление о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе в принятии обращения к рассмотрению.

Порядок рассмотрения обращения финансовым уполномоченным:

1. Рассмотрение обращений.

Прием и рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

Обращение рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи финансовому уполномоченному. Если требуется проведение независимой экспертизы, рассмотрение приостанавливается на время экспертизы, но не более чем на 10 рабочих дней.

Финансовый уполномоченный может принять решение по очному рассмотрению обращения, уведомив об этом потребителя и финансовую организацию.

2. Принятие решения финансовым уполномоченным.

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

3. Направление решения.

Решение в течение одного рабочего дня со дня его принятия направляется потребителю одним из следующих способов:

- в форме электронного документа, подписанного финансовым уполномоченным усиленной квалифицированной электронной подписью;

- на бумажном носителе (может быть вручено нарочно или направлено на почтовый адрес, указанный в обращении).

Решение финансового уполномоченного вступает в силу по истечении 10 рабочих дней после даты его подписания.

4. Обжалование решения.

При несогласии с решением финансового уполномоченного стороны вправе его обжаловать в суд:

- финансовая организация - в течение 10 рабочих дней после дня вступления решения в силу,

- потребитель - в течение 30 дней после дня вступления в силу решения.



5. Исполнение решения финансового уполномоченного.

Если решение не будет исполнено добровольно финансовой организацией, то в течение 3 месяцев с даты, когда оно должно было быть исполнено, потребитель обращается к финансовому уполномоченному за получением удостоверения.

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

Специалисты по защите прав потребителей напоминают, что для получения консультаций по вопросам защиты прав потребителя, составления претензий, исковых заявлений в суд необходимо обращаться в консультационные пункты для потребителей адреса которых можно узнать по ссылке: кцбб.рф или по телефону (343) 374-14-55 или в консультационный пункт для потребителей Серовского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области по телефону 834385 6-50-70