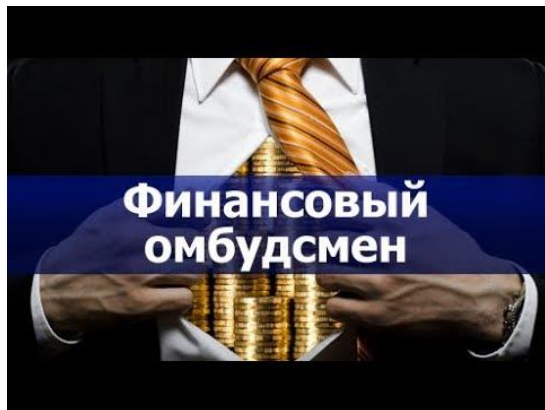


ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Обзор нового закона: кому и зачем нужен финансовый омбудсмен



Большинство положений Закона об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг вступило в силу 3 сентября 2018 года.

Разбираем основные правила, к которым нужно подготовиться страховым компаниям, банкам, МФО и другим финансовым организациям.

Финансовый омбудсмен - это гражданин, который будет рассматривать обращения физлиц и их представителей с имущественными требованиями к финансовым организациям.

Финансовых омбудсменов будет несколько: главный и уполномоченные в сферах финансовых услуг. 24 августа главным омбудсменом ЦБ РФ назначил Юрия Воронина.

Когда организации должны будут начать взаимодействовать с омбудсменами

Вид компании	Дата
Страховые организации (кроме тех, которые занимаются только ОМС)	С июня 2019 года — для страховщиков по ОСАГО, ДСАГО, страхованию средств наземного транспорта (кроме железнодорожного)
	С 28 ноября 2019 года — для остальных страховщиков
МФО	С января 2020 года
Кредитные организации	
Ломбарды	
Кредитные потребительские кооперативы	
Негосударственные пенсионные фонды	
	С января 2021 года

Какие требования будет рассматривать омбудсмен

Он рассматривает имущественные требования, которые не превышают 500 тыс. руб. Исключение - случаи, когда страховщик нарушил порядок возмещения по ОСАГО. Срок давности по обращениям к омбудсмену — три года со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права.

В законе есть список обращений, которые омбудсмен рассматривать не будет, например обращения по вопросам банкротства граждан и юридических лиц.

Важно знать, что потребитель может обратиться к уполномоченному по договорам, которые заключены до 3 сентября 2018 года.

Каким будет порядок рассмотрения

До обращения к омбудсмену потребитель должен направить заявление в финансовую организацию. Она обязана рассмотреть этот документ и направить заявителю мотивированный ответ об удовлетворении требований, частичном удовлетворении или об отказе.

Для всех этих действий установлены сроки:

- 15 рабочих дней с даты получения электронного заявления по стандартной форме. При этом со дня нарушения прав потребителя должно пройти не больше 180 дней;
- в иных случаях - 30 дней с даты получения заявления.

После того как потребитель получит ответ от компании или если она вовремя не ответит, потребитель сможет обратиться к омбудсмену.

Финансовые организации по запросу омбудсмана обязаны предоставлять разъяснения, документы, сведения, связанные с обращением. Это относится и к коммерческой, служебной, банковской тайне, тайне страхования, к иной охраняемой законом тайне.

Финансовая организация должна исполнить решение омбудсмана.

Когда спор может дойти до суда

Потребитель сможет обратиться в суд, если омбудсмен:

- не принял вовремя решение по обращению;
- прекратил его рассмотрение;
- принял решение, с которым потребитель не согласен.

Потребитель может обжаловать также решение омбудсмана, вступившее в силу.

По закону оспорить решение финансового уполномоченного вправе и компания. Сделать это можно будет по ГПК РФ в течение 10 рабочих дней после дня вступления в силу решения омбудсмана.

Что грозит компаниям за нарушение нового закона

Если финансовая организация неоднократно в течение одного года нарушит закон, омбудсмен сможет:

- разместить на своем сайте информацию о нарушении;
- предложить ЦБ РФ применить к данной компании меры.

Информация подготовлена пунктом по защите прав потребителей, гигиенического обучения и воспитания населения
Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае в городе Заринске, Заринском, Залесовском,
Кытмановском и Тогольском районах»

Наш адрес: 659100 Алтайский край г.Заринск ул. 25 Партсъезда д. 14 корп. 2 каб. № 8

Тел.: 8 (38595) 99027 E-mail: zarinsk@altce.ru

2019 г.