**О защите прав потребителей финансовым уполномоченным (омбудсменом)**

1. Кто такой финансовый уполномоченный?

Финансовый уполномоченный (омбудсмен) — должностное лицо, действующее на основании Федерального закона № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Финомбудсмен помогает разобраться в спорах между физическими лицами и финансовыми организациями, позволяя избежать обращения в суд.

Прием и рассмотрение обращений потребителей финансовым уполномоченным осуществляется бесплатно.

Омбудсмен рассматривает обращение об удовлетворении требований исключительно имущественного характера, при этом размер взыскиваемой суммы не должен превышать 500 тысяч рублей. Исключение составляют лишь случаи нарушения страховщиком порядка страхового возмещения по договору ОСАГО — такие требования могут быть рассмотрены независимо от их размера.

Омбудсмен независим от федеральных и муниципальных органов власти, Центрального банка Российской Федерации и иных организаций и должностных лиц.

Подготовку к рассмотрению финансовым уполномоченным обращений потребителей финансовых услуг осуществляет Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного (АНО «СОДФУ») — некоммерческая организация, созданная Банком России.

2. В каких случаях можно обратиться к финансовому уполномоченному?

Обратиться к финансовому уполномоченному можно, если заключен договор. Важно, чтобы со дня, когда 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 — с 1 января 2020 года;

• кредитные потребительские кооперативы, ломбарды, кредитные организации, негосударственные пенсионные фонды — с 1 января 2021 года.

Банк России ведет реестр таких финансовых организаций. Финансовые организации, которые согласились взаимодействовать с финансовым омбудсменом на добровольной основе, включены в перечень АНО «СОДФУ». Прежде чем подавать обращение, проверьте, есть ли нужная вам организация в реестре или перечне.

3. С какими проблемами можно обращаться к финансовому омбудсмену?

К финомбудсмену можно обращаться, если финансовая организация нарушила договор: не выплатила или недоплатила вам деньги либо, наоборот, взяла с вас больше, чем положено.

Например:

•банк нарушил условия договора и повысил процент по кредиту, из-за этого вам пришлось внести больший ежемесячный платеж; вы заплатили МФО пени и штрафов больше, чем положено по закону;

•НПФ взял лишнюю комиссию; страховая компания занизила сумму страховой выплаты или вообще отказалась платить.

При этом финансовый омбудсмен рассматривает не все споры. Есть несколько обязательных условий:

•Обращаться к омбудсмену можно только по договорам частных лиц с финансовыми организациями. Если спор с банком, страховщиком или другой финансовой организацией возник по договору, который заключила компания или индивидуальный предприниматель, уполномоченный такие споры не рассматривает.

•Споры могут касаться только денег и имущества.

То есть если страховая компания, как в случае с Николаем, не выплатит страховку, стоит идти к омбудсмену. Но если компания откажется оформлять полис ОСАГО, в этом случае надо жаловаться на нее не омбудсмену, а в Банк России.

Через омбудсмена можно оспорить только прямые убытки. Компенсацию морального вреда или упущенной выгоды через него получить не получится.

•Сумма, которую вы намерены получить от финансовой организации, не может превышать 500 тыс. рублей. Если вы хотите, чтобы вам выплатили больше, нужно идти в суд. Это ограничение не касается имущественных споров по ОСАГО. Такие споры омбудсмен рассматривает независимо от суммы. Проблемы с организацией возникли в течение трех предыдущих лет с момента подачи заявления финансовому уполномоченному. Более давние споры омбудсмен рассматривает только в особых случаях – например, если время было упущено из-за болезни.

Если в течение этих трех лет вы уже обращались в компанию с претензией и получили компенсацию, но она вам кажется недостаточной, вы также можете обратиться к омбудсмену. Но если ваш спор уже рассматривал суд и вынес свое решение, то уполномоченный пересматривать это решение не возьмется.

Если вы пропустили трехлетний срок и хотите подать иск в суд на компанию, которая сотрудничает с омбудсменом, все равно нужно будет обратиться к финансовому уполномоченному. Без его решения или отказа суд не будет рассматривать ваше дело.

Если спор не касается конкретной суммы, но вы считаете, что ваши права нарушены, надо обращаться не к финансовому омбудсмену, а в Банк России.

Например, если в МФО вам не сообщили полную стоимость займа, а в банке навязали ненужную страховку.

4. Кто может обратиться к финансовому уполномоченному?

•потребитель финансовых услуг, с которым, или в пользу которого был заключен договор с финансовой организацией;

• законный представитель потребителя финансовых услуг;

• лицо, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к организации.

5. Как обратиться к финансовому уполномоченному?

Обратите внимание, до направления обращения финансовому уполномоченному, вы должны сначала направить заявление в организацию, с которой у вас возник спор, в письменной или электронной форме по стандартной форме. Если вы направили заявление в электронной форме, и со дня нарушения ваших прав прошло не более 180 дней, вам должны ответить в течение 15 рабочих дней со дня получения заявления. В иных случаях — в течение 30 дней со дня получения заявления. Ответ должен прийти на вашу электронную почту или на почтовый адрес. Если ответ финансовой организации вас не устроил или не был ею дан, вы можете обращаться к финансовому уполномоченному.

Отправить обращение можно:

• в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного;

• в письменной форме по адресу финансового уполномоченного: 119017, Москва, Старомонетный переулок, дом 3, АНО «СОДФУ».

6. Какие документы понадобятся?

К обращению прилагаются:

• копия заявления в финансовую организацию;

• копия ответа финансовой организации на ваше заявление (при наличии);

• копия договора с финансовой организацией (при наличии);

• копии иных документов по существу спора;

• документы, подтверждающие полномочия законного представителя (при направлении обращения законным представителем);

• копия платежного документа, подтверждающего внесение платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц (в случае направления обращения лицом, которому уступлено право требования к финансовой организации).

Обращение должно содержать:

• фамилию, имя и отчество (при наличии), дату и место рождения, место жительства заявителя;

• почтовый адрес и иные контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты — при наличии), если обращение направляется в электронной форме, — адрес электронной почты;

• наименование, место нахождения и адрес финансовой организации;

• сведения о существе спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора и дате его заключения (при наличии);

• сведения о направлении заявления в финансовую организацию, наличии ее ответа, а также об использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному способах разрешения спора;

• дату направления обращения.

7. Как быстро будет вынесено решение?

В течение трех рабочих дней со дня поступления обращения вам будет направлено уведомление о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе.

Если обращение приняли, решение по нему должно быть вынесено:

• в течение 15 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи обращения, если вы сами являетесь потребителем финансовых услуг;

• в течение 30 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи обращения, если обращение поступило от лица, которому уступлено право требования к финансовой организации.

Если по предмету спора нужно произвести независимую экспертизу, рассмотрение приостанавливается на время экспертизы, но не более чем на 10 рабочих дней.

8. Как рассматривают обращение?

В ходе рассмотрения обращения вы можете:

• cледить за ходом рассмотрения вашего обращения в личном кабинете (уведомления о ходе рассмотрения обращения могут также приходить на мобильный телефон и электронную почту);

• ходатайствовать об очном рассмотрении вашего обращения;

• отозвать свое обращение, если вы решили не предъявлять требований к финансовой организации;

• отказаться от своего обращения, если удалось урегулировать спор путем заключения соглашения, а также в случае добровольного исполнения финансовой организацией ваших требований.

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

9. Как узнать о решении финансового уполномоченного?

Решение финансового уполномоченного в течение одного рабочего дня со дня его принятия будет направлено вам одним из следующих способов:

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

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

Решение финансового уполномоченного вступает в силу по истечении 10 рабочих дней после даты его подписания. Решение финансового уполномоченного будет направлено финансовой организации в течение одного рабочего дня со дня его принятия. Финансовая организация обязана исполнить решение в указанный в нем срок.

10. Как исполняется решение финансового уполномоченного?

Решение финансового уполномоченного подлежит исполнению финансовой организацией не позднее указанного в нем срока. В случае неисполнения в установленный срок, финансовый уполномоченный на основании вашего заявления выдаст вам удостоверение. Удостоверение является исполнительным документом, на основании которого судебный пристав-исполнитель приводит решение в исполнение в принудительном порядке.

Кроме этого, если финансовая организация не исполнила в добровольном порядке решение финансового уполномоченного, суд на основании вашего заявления взыщет с финансовой организации штраф в размере 50 процентов суммы требования потребителя, которое подлежало удовлетворению в соответствии с решением финансового уполномоченного.

В случае несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного вы вправе в течение 30 дней после дня вступления в силу указанного решения обратиться в суд и заявить требования к финансовой организации по предмету, содержащемуся в обращении.

Копия вашего иска в суд должна быть направлена финансовому уполномоченному.

11. Куда обратиться, если остались вопросы?

Подробная информация о досудебном порядке урегулирования споров размещена на официальном сайте финансового уполномоченного.

Также получить консультации по телефону +7 (800) 200-00-10 (звонок по России бесплатный).