

***за права
заемщиков**

**Кто такой
финансовый омбудсмен
и чем он может помочь?**



Кто такой финансовый омбудсмен и чем он может помочь?

В России в 2018 году появилась должность уполномоченного по защите прав потребителей финансовых услуг — финансового омбудсмена. Его главная задача — помогать гражданам и финансовым организациям решать денежные споры, не доводя дело до суда. При этом, по закону, полномочия финомбудсмена расширяются постепенно: например, с 1 июня 2019 года у потребителей услуг страховых организаций по договорам ОСАГО, каско и ДСАГО появилась возможность урегулировать спор со страховой компанией, обратившись к финансовому уполномоченному. С 28 ноября 2019 года – по другим видам страхования (кроме ОМС).

⚠ Финансовым уполномоченным рассматриваются споры в отношении действующих финансовых организаций. Если у организации отозвана лицензия, она исключена из реестра, находится в процессе ликвидации, ликвидирована, прекратила свое существование или была признана фактически прекратившей свою деятельность, споры в отношении таких организаций финансовым уполномоченным не рассматриваются

Зачем нужен финансовый омбудсмен?

Финансовый омбудсмен занимается досудебным урегулированием споров физических лиц с финансовыми организациями. Прежде чем отправиться в суд, люди должны попытаться решить конфликт с его помощью.



Чем хорош новый порядок для потребителя?

1

Подача обращения представляет собой довольно простую процедуру и не требует от вас каких-либо специальных знаний. С подачей обращения вполне можно справиться самостоятельно, а в случае затруднений вам будет оказана необходимая помощь.

2

Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным бесплатно для потребителей.

Вы не несете никаких расходов, связанных с рассмотрением вашего обращения, и в том случае, если ваши требования не будут удовлетворены.

3

Не нужно присутствовать при рассмотрении обращения – по общему правилу обращения рассматриваются финомбудсменом в заочной форме – без вызова сторон.

4

Рассмотрение спора осуществляется гораздо быстрее, чем в суде – финомбудсмен рассматривает обращение и принимает по нему решение в течение 15 рабочих дней. Рассмотрение может быть приостановлено для проведения независимой экспертизы, но не более чем на 10 рабочих дней.

5

Решение финомбудсмена в течение одного рабочего дня доводится до участника рынка, который обязан исполнить его в срок, указанный в решении.

В случае неисполнения решения потребитель вправе обратиться к финомбудсмену с заявлением о выдаче удостоверения, являющегося исполнительным документом.

Какие именно споры он помогает урегулировать?

Действие закона постепенно распространяется на все финансовые операции потребителей. Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон № 123-ФЗ) прописаны даты, с которых разные компании обязаны выполнять решения омбудсмена.

- с 1 июня 2019 года — страховые компании, но только по ОСАГО, ДСАГО и каско;
- с 28 ноября 2019 года — страховые компании по всем остальным видам страхования, кроме ОМС;
- с 1 января 2020 года — все микрофинансовые организации (МФО);
- с 1 января 2021 года — все кредитные организации, кредитные потребительские кооперативы, ломбарды и негосударственные пенсионные фонды.

На сайте Банка России можно найти реестр компаний, которые уже обязаны работать с финансовым уполномоченным. Непосредственно на сайте финуполномоченного есть список тех, кто добровольно начал сотрудничество.

При этом омбудсмен рассматривает дела строго по договорам частных лиц с финансовыми организациями. Если спор возник между участниками финрынка или у индивидуального предпринимателя, за него уполномоченный не возьмется. Есть и другие условия



Какие именно споры он помогает урегулировать?

Разногласия должны касаться только денег или имущества. Если вам не выплатили страховку или выплатили мало — вам к финомбудсмену; если вообще отказались оформлять полис ОСАГО, то на это нужно жаловаться уже в Банк России. Кроме того, через службу омбудсмена можно оспорить только прямые убытки. Возмещение морального вреда или упущенной выгоды находится вне его компетенции.

К омбудсмену можно обратиться по проблемам, которые возникли в течение трех предыдущих лет с момента подачи заявления. Например, если за последние три года вы обращались к страховщику, он выплатил компенсацию, но вы ею недовольны, то можно пойти к омбудсмену. А вот если вы уже дошли до суда и тот вынес решение по спору, то пересматривать его уполномоченный не будет. Если же вы пропустили трехлетний срок, но хотите подать на компанию в суд, все равно придется обратиться сначала к омбудсмену. Без его решения или отказа суд не станет заниматься делом.

Если претензия не касается конкретной суммы, но вам кажется, что ваши права нарушили — например, в банке навязали ненужную услугу, то на это, опять же, надо жаловаться в Банк России.



Сколько стоят услуги финомбудсмeна и кто оплачивает его работу?

Для потребителей они бесплатны. Подать обращение можно в электронном виде или обычным письмом. При этом сначала потребитель должен отправить претензию непосредственно в финансовую организацию, с которой ведет спор, и получить ее ответ.

Первоначально деятельность службы омбудсмeна финансируется в большей степени за счет Банка России, но затем он постепенно переходит на самоокупаемость за счет взносов финорганизаций, которые они платят за каждую жалобу. Взносы также платят третьи лица, которым потребители переуступили права требования. Например, это касается юристов, которых нанимают потребители для отстаивания своих прав.

Кто может стать финансовым омбудсменом?

Это может быть отставной судья с 20-летним стажем либо достигший 55 лет. Предельный возраст для этой должности — 70 лет. Также финомбудсмен должен иметь юридическое образование. Он может быть переназначен на пост не более трех раз подряд, а кандидата на эту должность будет согласовывать президент.

Сейчас главный финансовый омбудсмен — это бывший советник главы ЦБ **Юрий Воронин**.



У меня есть претензия к компании, так что мне делать?

Для начала проверьте, есть ли организация в списках тех, кто уже обязан сотрудничать с омбудсменом, или тех, кто пока делает это добровольно.

Затем нужно попытаться решить спор с участником финансового рынка. Для этого нужно направить претензию — на сайте финомбудсмента есть стандартная форма такого заявления. **Организация должна будет вам ответить:**

В течение 15 дней, если вы подали жалобу в стандартной форме по электронной почте, а ваша проблема возникла не больше 180 дней назад

В течение 30 дней в любом другом случае

Дальше, если вам не ответили или ответ вас не устроил, можно обратиться непосредственно к финомбудсмену: в электронной форме через личный кабинет на сайте или обычным письмом на адрес службы. На ее сайте можно найти и стандартную форму обращения. К нему нужно приложить ответ от организации или копию своей жалобы с отметкой, что на нее так и не отреагировали. Также претензию стоит подкрепить документами, ее подтверждающими: копии или сканы договоров, чеки, квитанции и т.п.

В течение трех дней омбудсмен ответит, начал ли он рассматривать ваше обращение и ли оно не относится к его компетенции. Решение уполномоченный примет:

В течение 15 дней, если не нужна техническая экспертиза

В течение 25 дней, если она все-таки понадобится

В течение 30 дней, если заявление подаст посредник — например, нанятый вами юрист.

А если я не согласен с решением омбудсмена, его можно обжаловать?

Решение финомбудсмена вступает в силу через десять дней после того, как он его примет. Если вы с ним не согласны, то можете решить спор с финансовой организацией через суд.

Для подачи иска у вас будет 30 календарных дней. Финансовая организация, кстати, тоже может оспорить вердикт уполномоченного в суде, но ей на это дается только десять рабочих дней.

Больше информации на официальном сайте
Финансового уполномоченного:

<https://finombudsman.ru/>