

Кто же он - финансовый омбудсмен?

Денежные споры между людьми и финансовыми организациями решает до суда финансовый омбудсмен, или финансовый уполномоченный.

В соответствии с Федеральным законом от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" финансовые организации обязаны исполнять решения финомбудсмента, как и решения суда.

Услуги омбудсмента для клиентов финансовых организаций - бесплатны.

В зависимости от того, кто обратился к омбудсмену – сам клиент или его посредник, обращения рассматриваются в течение 15-30 дней.

При каких случаях омбудсмен поможет решить проблемы?

Прежде всего в случае, если финансовая организация нарушила договор: не выплатила или недоплатила вам деньги либо, наоборот, взяла с вас больше, чем положено:

- Нарушены условия договора и процент по кредиту (займу) был повышен, из-за чего пришлось внести больший ежемесячный платеж; вы заплатили МФО пени и штрафов больше, чем положено по закону;
- НПФ взял лишнюю комиссию;
- Сумма страховой выплаты была занижена страховой компанией или она вообще отказалась платить.

Также, для рассмотрения споров финансовым омбудсменом, есть несколько условий:

1. К омбудсмену можно обращаться только по договорам частных лиц с финансовыми организациями.
2. Споры, касающиеся только денег и имущества. Компенсацию морального вреда или упущенной выгоды через омбудсмента получить не получится, можно оспорить только прямые убытки.
3. Сумма, не превышающая 500 000 руб., которую вы намерены получить от финансовой организации. В суд вы должны обратиться, если идет превышение данной суммы. Споры по ОСАГО, омбудсмен рассматривает независимо от суммы.
4. Проблемы возникли в течение трех предыдущих лет с момента подачи заявления финансовому уполномоченному, более ранние рассматриваются в редких случаях.

Также можете обратиться к омбудсмену, если в течение этих трех лет вы уже обращались в компанию с претензией и получили компенсацию, но она вам кажется недостаточной. В случае если решение вынес суд, то уполномоченный пересматривать это решение не возьмется.



**ФИНАНСОВЫЙ
УПОЛНОМОЧЕННЫЙ**

Так же без решения омбудсмена или отказа суд не будет рассматривать ваше дело, по которому прошел трехлетний срок.

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

Кто обязан исполнять решения финансового омбудсмена:

БАНКИ	МФО	СТРАХОВЩИКИ (кроме ОМС)	НПФ	КПК	ЛОМБАРДЫ
--------------	------------	------------------------------------	------------	------------	-----------------

На сайте Банка России опубликован [Реестр](#) всех организаций, которые должны сотрудничать с омбудсменом. На сайте финансового уполномоченного можно посмотреть [перечень](#) компаний, которые решают споры с клиентами через него.

Возник спор с компанией, которая уже сотрудничает с финансовым омбудсменом. Что делать?

Шаг 1. Первым делом попытаться решить проблему с финансовой организацией самостоятельно. Направьте в адрес организации претензию.

Ответить должны:

- в течение 15 рабочих дней, если вы подали претензию в электронном виде (через сайт компании или по электронной почте) в стандартной форме, а с момента возникновения проблемы прошло не больше 180 дней;

- в течение 30 календарных дней, если вы отправили претензию обычным письмом, в свободной форме или проблеме больше 180 дней.

Шаг 2. Если ответ не устроил или не пришел вовремя, можно обращаться к финансовому омбудсмену - отправить обращение через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного, с помощью учетной записи на портале «Госуслуги».

Также можно послать заявление обычным письмом по почте. Адрес финомбудсмена указан на его [сайте](#).

При отправке обращения обычной почтой, можно изложить суть спора своими словами и приложить ответ финансовой организации, если вы его получили. В случае, если ответ не приложен направить копию своей претензии к компании и написать в заявлении, что ответ не был получен. Желательно приложить копии или сканы договоров, квитанций, переписок и другие.

Если при оформлении обращения возникнут вопросы, можно получить консультацию экспертов Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного по телефону **8 800 200-00-10** (звонок по России бесплатный).

В течение 3 рабочих дней после того, как вы отправите заявление, омбудсмен ответит, начал он рассматривать вашу претензию или спор не относится к его компетенции. Если заявление примут, за ходом рассмотрения спора можно следить через личный кабинет на сайте уполномоченного. Вам также будут присылать уведомления на мобильный телефон и электронную почту.

Уполномоченный вынесет решение:

- в течение 15 рабочих дней с момента подачи заявления, если не потребуются техническая экспертиза;
- в течение 25 рабочих дней, если нужна техническая экспертиза;
- в течение 30 рабочих дней, если заявление подаете не вы, а посредник. Этот срок также может быть увеличен на 10 рабочих дней, если потребуются экспертиза.

В большинстве случаев спор рассматривается дистанционно. Но омбудсмен имеет право пригласить вас и представителей финансовой организации на очную встречу, если это потребуется для выяснения деталей. О дате, времени и месте вас уведомят минимум за пять рабочих дней до дня рассмотрения. Даже если вы или представитель компании не сможете приехать на встречу, омбудсмен все равно изучит ваше обращение и примет решение.

Уполномоченный может полностью или частично удовлетворить ваши требования либо отказать вам, если сочтет, что финансовая организация действовала верно.

Не позднее следующего дня после того, как омбудсмен вынесет решение, он направит его в финансовую организацию и вам. Если вы подавали заявление в электронном виде, ответ появится в вашем личном кабинете на сайте омбудсмена. Если вы захотите, омбудсмен отправит решение обычным письмом на почтовый адрес.

Через 10 дней после того, как уполномоченный подпишет решение, оно вступит в силу.

Шаг 3. Спор можете решить с компанией через суд, если вы не согласны с решением омбудсмена. Подать иск надо в течение 30 календарных дней после того, как решение уполномоченного вступит в силу. При обращении в суд нужно будет приложить к документам решение омбудсмена.

Финансовая организация тоже может обратиться в суд, чтобы обжаловать решение омбудсмена, но на это ей дается всего 10 рабочих дней после вступления решения в силу.



Как действует финансовый омбудсмен?

Шаг 1. Как только финансовый уполномоченный получит ваше обращение, он в течение двух рабочих дней направит его копию в финансовую организацию.

Омбудсмен вправе предложить компании самостоятельно уладить спор с вами. в обмен на отказ от дальнейших претензий, организация может выполнить ваше требование либо попытаться найти компромисс — предложить частичную выплату и оформить мировое соглашение. А омбудсмен прекращает рассмотрение вашего дела.

Шаг 2. Если финансовая организация не захочет или не сможет с вами договориться, финансовый уполномоченный рассматривает дело и выносит решение.

В случае, если омбудсмен становится на сторону финансовой организации, то вместе с отказом направляет вам объяснение своего решения. Если его доводы вас не убедят, то можете подать на компанию иск в суд. Уполномоченный также устанавливает срок, в который финансовая организация обязана исполнить его решение, если оно принято в вашу пользу. Этот срок может колебаться от 10 рабочих до 30 календарных дней с момента, когда решение вступит в силу.

Шаг 3. Если финансовая организация проигнорировала решение омбудсмента и не выполнила его в нужный срок или не исполнила условия мирового соглашения в установленное время, вы можете снова обратиться к уполномоченному.

Специальный документ – удостоверение финансового уполномоченного, омбудсмен направит судебным приставам. И приставы обяжут компанию исполнить решение омбудсмента или мировое соглашение.

Не позднее трех месяцев с момента, когда финансовая организация должна была исполнить решение уполномоченного или мировое соглашение, можно запросить это удостоверение. Если по уважительной причине вы пропустите установленный срок, например из-за болезни, к запросу нужно будет приложить больничный или другие документы, которые подтвердят, что вы не могли обратиться к омбудсмену раньше.

Если финансовая организация не выполнит свои обязательства добровольно, вы можете взыскать с нее штраф в размере 50% от суммы, которую она должна была вам выплатить. Но для этого придется обратиться в суд.

