



## Финансовый омбудсмен: вопросы и ответы

- Кто такой финансовый омбудсмен и в каких случаях можно обратиться к нему?
- Как написать обращение финансовому омбудсмену?
- В каком порядке будет рассматриваться спор между физическим лицом и финансовой организацией?

На эти и другие вопросы можно найти ответы в этой памятке.



### Кто такой финансовый уполномоченный?

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».

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

### ВАЖНО ЗНАТЬ!

- если спор подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, то потребители финансовых услуг вправе заявлять требования к финансовой организации в судебном порядке только после обращения к омбудсмену;
- прием и рассмотрение обращений потребителей осуществляется бесплатно;
- рассматривает обращение исключительно имущественного характера, при этом размер взыскиваемой суммы не должен превышать 500 тысяч рублей. Исключение составляют возмещения по договору ОСАГО — рассматриваются независимо от их размера.
- финансовый уполномоченный независим от федеральных и муниципальных органов власти, Центрального банка Российской Федерации и иных организаций и должностных лиц.

### В каких случаях можно обратиться к омбудсмену?

Обратиться можно, если возник спор с финансовой организацией. Важно, чтобы со дня, когда вы 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 (МФО) — **с 1 января 2020 года;**
- кредитные организации, кредитные потребительские кооперативы (КПК), ломбарды, негосударственные пенсионные фонды (НПФ) — **с 1 января 2021 года.**

### ВАЖНО ЗНАТЬ!

Банк России ведет Реестр таких финансовых организаций.

Финансовые организации, которые взаимодействуют с финансовым омбудсменом на добровольной основе, включены в Перечень АНО «СОДФУ».

Если финансовая организация не входит в Реестр или Перечень, следует обратиться в суд для защиты своих финансовых прав.

**АНО «СОДФУ»** – Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного», созданная Банком России.

## Кто может обратиться к финансовому уполномоченному?

- Потребитель финансовых услуг, с которым, или в пользу которого был заключен договор с финансовой организацией, либо лицо, которому была оказана финансовая услуга;
- законный представитель потребителя финансовых услуг;
- лицо, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации по договору уступки прав требования (цессии).

## Как обратиться к финансовому уполномоченному?

Отправить обращение финансовому уполномоченному можно:

- в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного (потребуется авторизация через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА));
- в электронной форме через портал госуслуг;
- в письменной форме по адресу финансового уполномоченного.

## ВАЖНО ЗНАТЬ!

До направления обращения уполномоченному следует направить заявление (претензию) в организацию, с которой возник спор, в письменной или электронной форме. Если со дня нарушения ваших прав прошло **не более 180 дней**, ответить должны в течение **15 рабочих дней** со дня, следующего за днем получения заявления (претензии). В иных случаях — в течение **30 календарных дней**. Если ответ финансовой организации не устроил или не был дан в вышеуказанные сроки, следует обращаться к финансовому уполномоченному.

## Как узнать о решении финансового уполномоченного?

Решение уполномоченного в течение одного рабочего дня со дня его принятия направляется:

- в форме электронного документа, подписанного омбудсменом усиленной квалифицированной электронной подписью;
- на бумажном носителе.

Решение омбудсмена вступает в силу по истечении 10 рабочих дней после даты его подписания. Финансовая организация обязана исполнить решение в указанный в нем срок.

## Как исполняется решение финансового уполномоченного?

Решение подлежит исполнению финансовой организацией не позднее указанного в нем срока. В случае неисполнения решения, омбудсмен выдаст удостоверение.

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

Если финансовая организация не исполнила в добровольном порядке решение финансового уполномоченного, суд на основании заявления взыщет с финансовой организации штраф в размере 50% суммы требования потребителя.

## Получен отказ от омбудсмена. Что делать?

Если омбудсмен вышлет отказ, то решить проблему можно через суд. Следует подать иск в суд на финансовую компанию и приложить отказ омбудсмена рассматривать ваше дело.

При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребители могут обратиться в Минторг РБ по адресу:  
450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 13, кабинет 703  
с 9.00 до 18.00 часов по будням, перерыв с 13.00 до 14.00 часов

Телефон «горячей линии»  
**8 (347) 218-09-78**

Посетите раздел «Защита прав потребителей» сайта Минторга РБ, где размещена актуальная информация для потребителей.

Уфа, 2023

