



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.

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



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**

Финансовый омбудсмен: вопросы и ответы

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

Уфа, 2023

ФИНАНСОВЫЙ ОМБУДСМЕН: ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

1. Кто такой финансовый омбудсмен и в каких случаях можно обратиться к нему?
 2. Как написать обращение финансовому омбудсмену?
 3. 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.