|  |
| --- |
| **В каких случаях стоит обращаться к финансовому уполномоченному**  До недавнего времени все cпоры между потребителями и финансовыми организациями рассматривались только в суде. В целях упрощения процедуры разрешения таких конфликтов была учреждена должность финансового омбудсмена или уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг. Финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей   финансовых   услуг   об   удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям (банкам, страховым компаниям микрофинансовым организациям, потребительским кооперативам, ломбардам и негосударственным пенсионным фондам), оказавшим им эти услуги. Все принятые им решения в отношении финансовых организаций **обязательны к исполнению**. Рассмотрение обращений производится **бесплатно** для потребителей.  C 01 июня 2019 года финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей с имущественными требованиями к страховым компаниям по договорам ОСАГО, КАСКО и ДСАГО, с 28 ноября 2019 года будут рассматриваться имущественные требования потребителей в отношении всех страховых организаций (кроме организаций, которые осуществляют исключительно обязательное медицинское страхование), с 1 января 2020 года - к микрофинансовым организациям, с 1 января 2021 года - к кредитным потребительским кооперативам, ломбардам, кредитным организациям и негосударственным пенсионным фондам. Потребитель в обязательном порядке до предъявления иска в суд должен обратиться к финансовому омбудсмену с заявлением об удовлетворении его требований имущественного характера, предъявляемых к финансовой организации.  В настоящее время финансовым уполномоченным разрешаются споры потребителей со страховыми компаниями, если размер имущественных требований по каждому обращению не превышает 500 000 рублей. Данное ограничение не распространяется на имущественные требования потребителей, вытекающих из исполнения договоров ОСАГО.  Обратиться к  омбудсмену достаточно просто - в электронной форме через [**личный кабинет**](https://finombudsman.ru/lk/stub.html) на сайте финансового уполномоченного   [**https://finombudsman.ru/**](https://finombudsman.ru/)либо путем направления письменного обращения в адрес финансового уполномоченного. К обращению должны быть приложены копии заявления в финансовую организацию и ее ответа (при наличии), договора с финансовой организацией и иных документов по существу требования. В течение 3-х рабочих дней со дня поступления обращения финансовый уполномоченный принимает решение о его принятии к рассмотрению либо об отказе в принятии, потребителю направляется соответствующее уведомление. Обращение рассматривается в течение 15 рабочих дней. В случае необходимости проведения независимой экспертизы этот срок продлевается на 10 дней. Экспертиза проводится за счет финансового уполномоченного. По результатам рассмотрения обращения принимается решение, которое в течение 1 рабочего дня со дня вынесения направляется потребителю в форме электронного документа, подписанного финансовым уполномоченным усиленной квалифицированной электронной подписью, либо на бумажном носителе на почтовый адрес, указанный в обращении. Решение вступает в силу по истечении 10 рабочих дней после даты его подписания и подлежит исполнению финансовой организацией не позднее срока, указанного в данном решении. В случае неисполнения финансовой организацией вступившего в силу решения в установленный срок, финансовый уполномоченный на основании заявления потребителя выдает ему удостоверение, которое имеет силу исполнительного листа. Заявление о выдаче такого удостоверения потребитель имеет право подать в течение 3 месяцев с даты, когда должно было быть исполнено решение. В случае несогласия с вступившим в силу решением потребитель вправе в течение 30 дней со дня вступления в силу решения обратиться в суд в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.Начало формы  Конец формы |