**Финансовый уполномоченный: порядок обращения**

С 3 сентября 2018 года действует Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Под потребителем финансовых услуг понимается физическое лицо, являющееся стороной договора или лицом, в пользу которого заключен договор, либо которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

К финансовым организациям, по требованиям к которым обязательно досудебное обращение к финансовому уполномоченному, относятся:

- страховые организации (кроме страховых организаций, осуществляющих исключительно обязательное медицинское страхование) и иностранные страховые организации, имеющие право осуществлять страховую деятельность на территории РФ;

- микрофинансовые организации;

- кредитные потребительские кооперативы;

- ломбарды;

- кредитные организации;

- негосударственные пенсионные фонды, включенные в реестр, который ведется Банком России или перечень, который ведется Службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

Финансовый уполномоченный будет рассматривать обращения граждан, отвечающие следующим требованиям: заявление подано в отношении финансовых организаций, включенных в реестр или перечень, указанный в Федеральном законе от 04.06.2018 № 123-ФЗ, размер требований потребителя о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей либо если требования потребителя вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

К финомбудсмену можно обращаться, если финансовая организация нарушила договор, например, банк в одностороннем порядке повысил процент по кредиту; страховая компания отказалась производить выплату; микрофинансовая организация (МФО) начислила больше процентов, чем указано в договоре; негосударственный пенсионный фонд (НПФ) взял лишнюю комиссию и т. д.

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 ЦБ. Кроме того, через службу омбудсмена можно оспорить только прямые убытки. Возмещение морального вреда или упущенной выгоды находится вне его компетенции.

До обращения к финансовому уполномоченному потребителю необходимо обратиться в финансовую организацию с заявлением в письменной или электронной форме. Если заявление направлено в электронной форме и с момента нарушения прав потребителя прошло не более 180 дней срок рассмотрения заявления составит 15 рабочих дней, во всех иных случаях – 30 дней со дня получения заявления потребителя. Если финансовая организация не ответила в срок или отказалась удовлетворить претензию, потребитель направляет обращение к финансовому уполномоченному.

Обращение финансовому уполномоченному может быть направлено в электронной форме через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного: https://finombudsman.ru/, письменно на бумажном носителе в адрес финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3

К обращению прилагаются: копия заявления в финансовую организацию; копия ответа финансовой организации на ваше заявление (при наличии); копия договора с финансовой организацией; копии иных документов по существу спора; документы, подтверждающие полномочия законного представителя (при направлении обращения представителем); копия платежного документа, подтверждающего внесение платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращения третьих лиц (в случае направления обращения лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации).

Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются бесплатно, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

Срок ответа финансового уполномоченного 15 − 30 дней. Если стороны не удовлетворены его решением, они могут оспорить его в суде.

Решения финансовых уполномоченных будут обязательны для финансовых организаций. В случае их неисполнения уполномоченный будет выдавать потребителю исполнительный документ (удостоверение) для обращения к судебному приставу-исполнителю за принудительным исполнением.

Потребитель финансовых услуг вправе заявлять в судебном порядке требования к финансовой организации только после получения от финансового уполномоченного решения по обращению, за исключением случая, когда в установленный законом срок финансовым уполномоченным решение не принято.

Необходимо учитывать, что довод о несоблюдении потребителем финансовых услуг обязательного досудебного порядка урегулирования спора как основание для оставления искового заявления без рассмотрения может быть заявлен только в суде первой инстанции либо в суде апелляционной инстанции, рассматривающем дело по правилам производства в суде первой инстанции.

**Для получения консультации можете обратиться в Консультационный пункт для потребителей по телефонам 8 (30145) 43726, 8 (9025) 62-31-99 (в рабочее время), электронная почта selenga\_cge@mail.ru**