

УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

С 1 июня 2019 года, на основании Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» от 04.06.2018 N 123-ФЗ, для страховых организаций, занимающих ОСАГО, ДСАГО и КАСКО стало обязательным взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг (финансовым омбудсменом), а у потребителя вышеуказанных финансовых услуг появилось право направлять обращение для защиты своих прав финансовому уполномоченному.

Финансовый уполномоченный теперь рассматривает обращения, связанные имущественными претензиями гражданина к страховой компании при нарушении ею обязательств по страховому возмещению по договорам ОСАГО, ДСАГО и КАСКО (вне зависимости от суммы), а также иные претензии, где размер требований не превышает 500 тыс.рублей.

Но это ещё не все изменения в законе, которые нас ожидают:

✓ с 28 ноября 2019 года потребитель финансовых услуг должен будет направлять обращение финансовому уполномоченному в отношении всех страховых организаций (кроме организаций, осуществляющих обязательное медицинское страхование);

✓ с 1 января 2020 года у потребителя появится право направлять обращение финансовому уполномоченному в отношении всех микрофинансовых организаций;

✓ с 1 января 2021 года – в отношении всех кредитных организаций, кредитных потребительских кооперативов, ломбардов и негосударственных пенсионных фондов.

Если финансовая организация включена в Реестр финансовых организаций, то потребители вправе заявлять требования к финансовой организации в судебном порядке **только после обращения к финансовому уполномоченному.**

Реестр финансовых организаций, обязанных взаимодействовать с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг размещен на официальном сайте финансового уполномоченного: finombudsman.ru, а также на сайте Центрального банка РФ в сети «Интернет» по адресу: http://www.cbr.ru/finmarket/registries/#a_72070.

Если финансовой организации нет в Реестре, то потребителю **необходимо обратиться в суд без направления обращения финансовому уполномоченному.**

Перед тем, как обратиться к финансовому уполномоченному, **потребитель должен направить претензию в финансовую организацию.** В случае, если потребитель не получил ответ на претензию или полученный ответ его не устроил, потребитель направляет обращение финансовому уполномоченному одним из следующих способов:

✓ в письменной форме по адресу фин.уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., д.3;

✓ в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте фин.уполномоченного: finombudsman.ru.

Принятие и рассмотрение финансовым уполномоченным обращений потребителей финансовых услуг **осуществляется бесплатно.**

Решение, принятое фин.уполномоченным, подлежит обязательному исполнению финансовой организацией в указанный в решении срок. Если финансовая организация не исполнила в добровольном порядке решение фин.уполномоченного, суд на основании заявления потребителя взыскивает в пользу потребителя штраф 50% от суммы требования потребителя, которое подлежало удовлетворению по решению фин.уполномоченного. Неисполненное фин.организацией решение передается судебному приставу-исполнителю для исполнения в принудительном порядке.

Телефон колл-центра по вопросам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг: 8 (800) 200-00-10 (звонок по России бесплатный).

Материал подготовлен с использованием СПС Консультант Плюс по состоянию на 01.10.2019, сайтов finombudsman.ru и cbr.ru. специалистами консультационного центра.