

Финансовый омбудсмен: зачем он нужен и когда к нему обращаться



Кто такой финансовый омбудсмен?

Финансовый омбудсмен, или финансовый уполномоченный, решает денежные споры между людьми и финансовыми организациями до суда. По закону компании обязаны исполнять решения

финомбудсмена, как и решения суда.

Для клиентов финансовых организаций услуги омбудсмена бесплатны. Но вместо самого потребителя к омбудсмену может обратиться другой человек, если клиент уступит ему свое право требования к финансовой организации (условно назовем его посредником). Например, это может быть автоюрисст. Он должен будет заплатить за рассмотрение дела 15 тыс. рублей.

Уполномоченный принимает решение быстро – как правило, за 15 рабочих дней. Обращения от посредников он рассматривает в два раза дольше – в течение 30 рабочих дней. Впрочем, чтобы обратиться к финомбудсмену, не нужно быть настолько юридически подкованным, как для судебных тяжб.

С какими проблемами можно обращаться к финансовому омбудсмену?



К финомбудсмену можно обращаться, если финансовая организация нарушила договор: не выплатила или недоплатила вам деньги либо, наоборот, взяла с вас больше, чем положено.

Например:

- банк нарушил условия договора и повысил процент по кредиту, из-за этого вам пришлось внести больший ежемесячный платеж; вы заплатили МФО пени и штрафов больше, чем положено по закону;
1. НПФ взял лишнюю комиссию;
 1. страховая компания занизила сумму страховой выплаты или вообще отказалась платить. При этом финансовый омбудсмен рассматривает не все споры. Есть несколько обязательных условий:
 1. Обращаться к омбудсмену можно только **по договорам частных лиц** с финансовыми организациями.
Если спор с банком, страховщиком или другой финансовой организацией возник по договору, который заключила компания или индивидуальный предприниматель, уполномоченный такие споры не рассматривает.
 2. Споры могут касаться только **денег и имущества**. То есть если страховая компания, как в случае с Николаем, не выплатит страховку, стоит идти к омбудсмену. Но если компания откажется оформлять полис ОСАГО, в этом случае надо жаловаться на нее не омбудсмену, а в Банк России. Через омбудсмена можно оспорить только прямые убытки. Компенсацию морального вреда или упущенной выгоды через него получить не получится.
 3. Сумма, которую вы намерены получить от финансовой организации, **не может превышать 500 тыс. рублей**. Если вы хотите, чтобы вам выплатили больше, нужно идти в суд. Это ограничение не касается имущественных споров по ОСАГО. Такие споры омбудсмен рассматривает независимо от суммы.
 4. Проблемы с организацией возникли в **течение трех предыдущих лет** с момента подачи заявления финансовому уполномоченному. Более давние споры омбудсмен рассматривает только в особых случаях – например, если время было упущено из-за болезни. Если в течение этих трех лет вы уже обращались в компанию с претензией и получили компенсацию, но она вам кажется недостаточной, вы также можете обратиться к

омбудсмену. Но если ваш спор уже рассматривал суд и вынес свое решение, то уполномоченный пересматривать это решение не возьмется. Если вы пропустили трехлетний срок и хотите подать иск в суд на компанию, которая сотрудничает с омбудсменом, все равно нужно будет обратиться к финансовому уполномоченному. Без его решения или отказа суд не будет рассматривать ваше дело. Если спор не касается конкретной суммы, но вы считаете, что ваши права нарушены, надо обращаться не к финансовому омбудсмену, а в Банк России. Например, если в МФО вам не сообщили полную стоимость займа, а в банке навязали ненужную страховку.



С какими компаниями можно решать споры через финансового омбудсмена?

Финансовый омбудсмен только начинает работать в нашей стране, и его полномочия будут расширяться постепенно. В законе прописаны даты, начиная с которых разные компании будут обязаны исполнять решения омбудсмена.

- С 1 июня 2019 года – страховые компании, но претензии могут касаться только ОСАГО, ДСАГО и каско.
- С 28 ноября 2019 года – страховые компании по всем остальным видам страхования, кроме обязательного медицинского страхования.
- С 1 января 2020 года – микрофинансовые организации (МФО).
- С 1 января 2021 года – банки, негосударственные пенсионные фонды (НПФ), ломбарды и кредитные потребительские кооперативы (КПК).

До наступления этих сроков действует переходный период. В это время любая финансовая организация может начать сотрудничество с омбудсменом по собственной инициативе. На сайте финансового уполномоченного можно посмотреть перечень компаний, которые добровольно согласились решать споры с клиентами через омбудсмена, а на сайте Банка России – реестр организаций, которые обязаны с ним работать.

Подать обращение можно на официальном сайте <https://finombudsman.ru/> или по телефону контактного центра **8 (800) 200-00-10** (понедельник - пятница с 9:00 до 21:00 (МСК), кроме нерабочих праздничных дней, бесплатный звонок из регионов России).