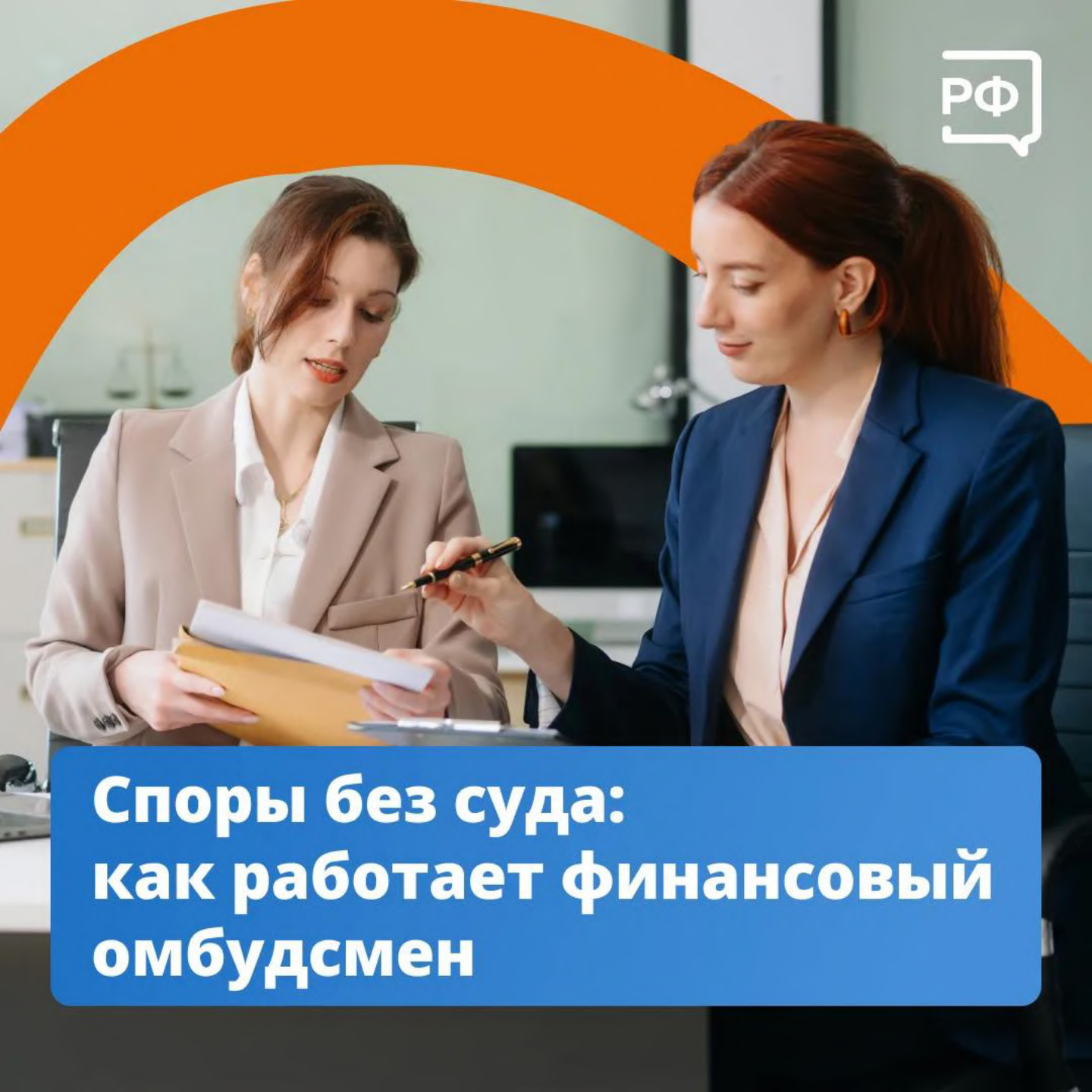


Споры без суда: как работает финансовый омбудсмен

Кто такой финансовый уполномоченный

РФ

Это независимый специалист, которому государство доверило решать имущественные споры между людьми и финансовыми организациями.

В их числе:

- банки
- ломбарды
- страховые компании
- негосударственные пенсионные фонды (НПФ)
- микрофинансовые организации (МФО)
- кредитные потребительские кооперативы (КПК)

Кто может обратиться

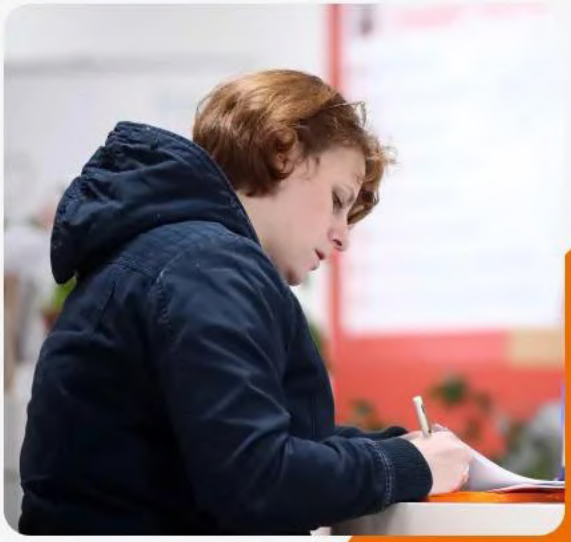
РФ



Только физлицо, и спор не должен быть связан с предпринимательством. **Важно уложиться в срок: 3 года с момента, как организация нарушила ваши права** — например, не заплатила по страховке или незаконно списала деньги.

При этом сумма не может превышать 500 тыс. руб. **Исключение** — споры по ОСАГО и с НПФ, на них ограничение не действует.

Какие вопросы не рассматривают



Компенсацию морального вреда, упущенную выгоду, банкротство, трудовые, административные и налоговые споры. По этим требованиям надо **сразу обращаться в суд**.

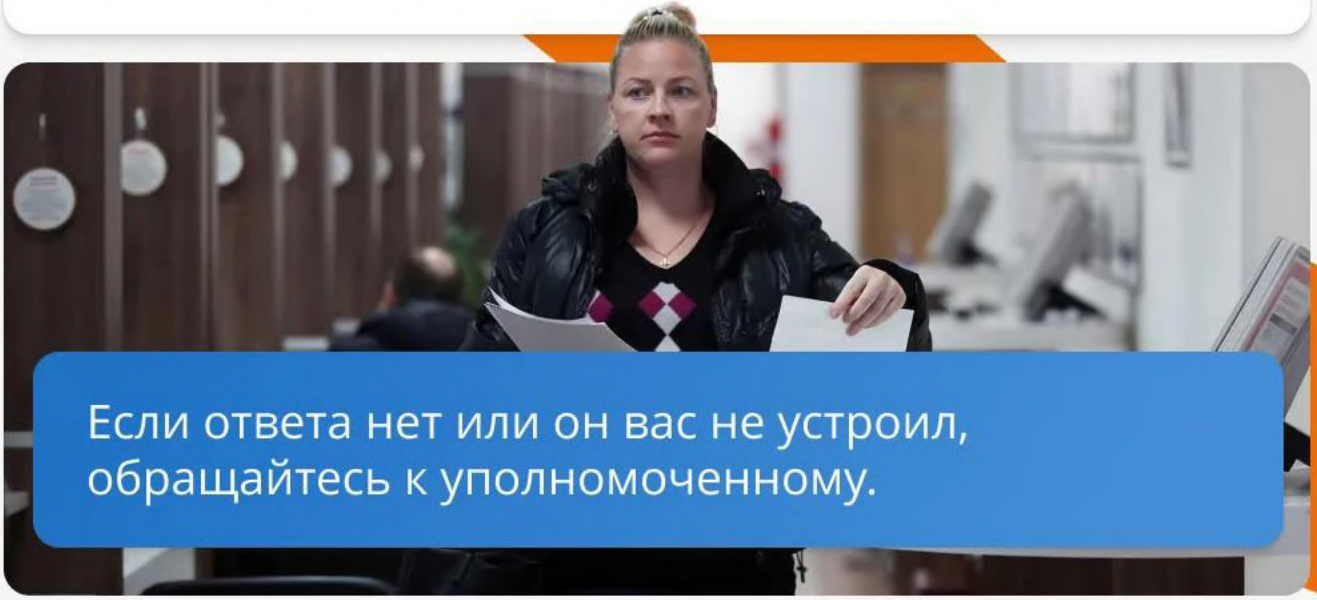
Также финансовый уполномоченный **не поможет**, если у компании отозвана лицензия или она в процессе банкротства.



Фото: Валерий Шарифулин / ТАСС

Обязательный шаг

Прежде чем обращаться к уполномоченному, попробуйте урегулировать спор: направьте в организацию претензию с требованием восстановить ваши права. **Ответить должны за 15 рабочих дней**, если вы составили её по форме, размещённой на сайте службы, и отправили в электронном виде. В остальных случаях — в течение 30 дней.



Если ответа нет или он вас не устроил, обращайтесь к уполномоченному.

Как направить обращение



Через личный кабинет на официальном сайте службы

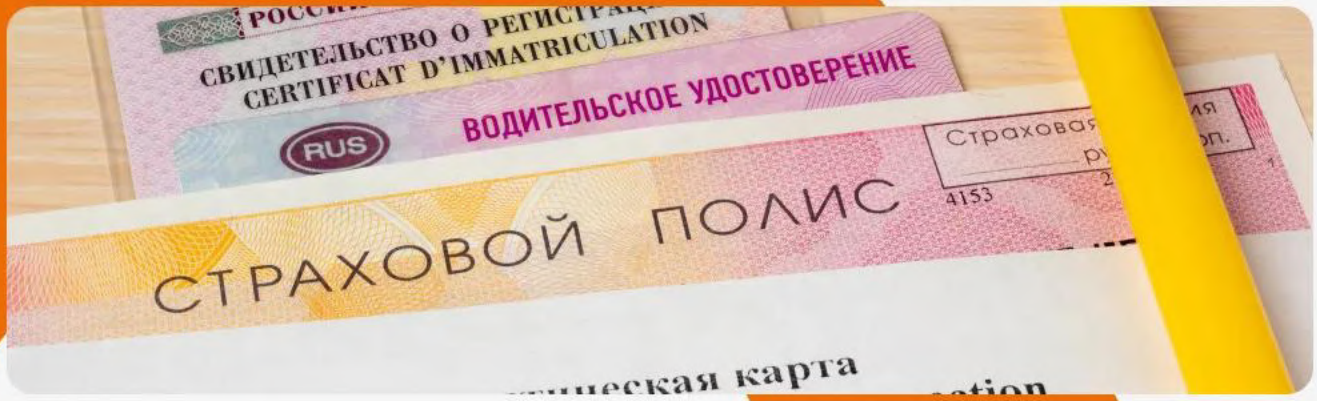
На Госуслугах: наберите в поиске «финансовый уполномоченный» и заполните форму

Почтой по адресу 119017, г. Москва, Старомонетный пер., д. 3.

В МФЦ: на сайте службы в разделе «База знаний» есть список регионов, где возможна такая услуга

Фото: Ксения Кононова / Создано ИИ / ТАСС

Какие документы нужны



Укажите свои Ф. И. О., дату рождения, адрес и контакты, а также подробно опишите суть спора.

Обязательно приложите:

- копию договора с финансовой организацией
- копию претензии, которую вы отправляли
- ответ организации, если он есть
- имеющиеся документы по существу спора. Например, чеки, извещения о ДТП и акты осмотра

Сроки

После отправки обращения **вам придёт уведомление**: приняли его к рассмотрению или нет.



Если взяли в работу, решение вынесут в течение **15 рабочих дней либо 20 —** если спор касается неправомерного перевода пенсионных накоплений.

Может понадобиться **независимая экспертиза** — в этом случае срок увеличится ещё на 10 рабочих дней.

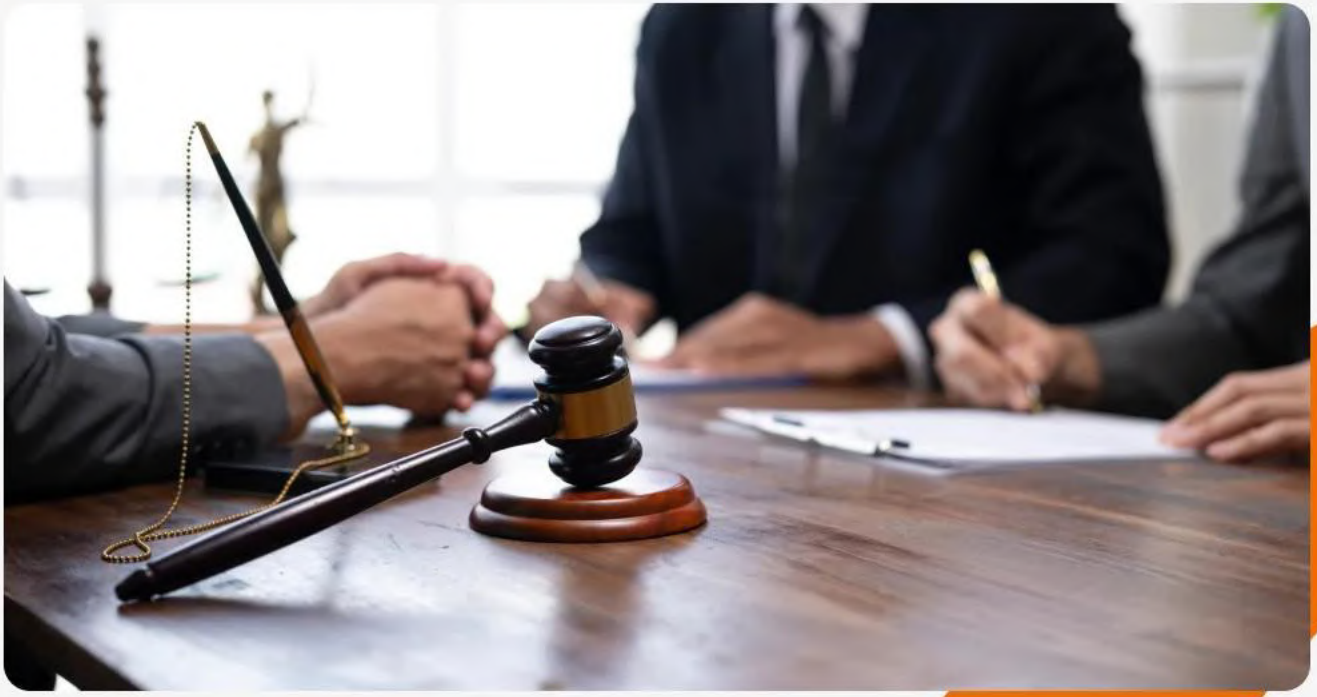
Решение вынесли в вашу пользу

Компания **обязана его исполнить в срок**, указанный уполномоченным. По закону он составляет от 10 рабочих до 30 календарных дней.



Если это не сделано, получите в службе удостоверение — аналог исполнительного листа — и направьте его приставам или в банк, в котором у организации открыты счета.

Решение вас не устроило



Вы вправе обратиться в суд с требованиями к организации. На это есть 30 календарных дней после вступления решения в силу.