

ФИНАНСОВЫЙ ОМБУДСМЕН

ВВЕДЕНИЕ

С тех пор как страхование автогражданской ответственности стало обязательным для российских автомобилистов, каждое дорожно-транспортное происшествие рассматривается как страховой случай. Однако нередко ситуации, когда страховые компании, отстаивая свои интересы, отказываются возмещать ущерб пострадавшему в аварии автомобилисту, и вынуждают его обратиться в суд.



ОСНОВЫ

- **С июня 2019 года для решения страховых споров владельцы ТС обязаны сначала обратиться к финансовому омбудсмену по ОСАГО, и решить вопрос в досудебном порядке, и лишь при несогласии с его решением обращаться в суд.**
- **Услуги финуполномоченного стали доступными сравнительно недавно, и немногие граждане знают, как правильно обращаться за помощью к представителю власти.**



ОСНОВЫ

- **Теперь автовладельцы, имеющие претензии к страховой компании по автострахованию (ОСАГО, КАСКО, ДСАГО), должны будут обратиться к финансовому уполномоченному (омбудсмену). Это обращение бесплатно и не требует никаких дополнительных познаний, а заявление можно отправить через личный кабинет на [сайте](#) финансового уполномоченного. Решение финансового омбудсмана обязательно для страховой компании.**




[Потребителям ▾](#)[О службе](#)[Регулирование](#)[Новости](#)[Финансовое просвещение](#)[Личный кабинет](#)


Официальный сайт финансового уполномоченного


Финансовый уполномоченный осуществляет досудебное урегулирование споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями. [Подробнее >](#)

[Подать обращение](#)[Порядок подачи](#)

[Видеоинструкция по подаче обращения через личный кабинет](#) 



С 1 июня 2019 года действует новый порядок урегулирования споров потребителей со страховыми организациями! Подробнее > 

С 1 января 2020 года действует новый порядок урегулирования споров потребителей с микрофинансовыми организациями! Подробнее > 



№01 (01) 2020

Как подать обращение

Как подать обращение




1. Обратитесь в финансовую организацию

До направления обращения финансовому уполномоченному вы должны обратиться с заявлением-претензией в оказавшую вам услугу финансовую организацию. Если вы не получили ответ или полученный ответ вас не устраивает, вы вправе направить обращение финансовому уполномоченному. [Подробнее >](#)



3. Направьте обращение

Направление обращения финансовому уполномоченному возможно в письменной или электронной форме. Обращение в электронной форме может быть направлено через **личный кабинет** потребителя финансовых услуг на данном сайте. [Смотреть видеоинструкцию.](#)  К обращению должны быть приложены копии документов, предусмотренных законом. [Подробнее >](#)



2. Проверьте организацию

До направления обращения финансовому уполномоченному проверьте, включена ли финансовая организация, в отношении которой вы направляете обращение, в **Реестр** или **Перечень** организаций, которые взаимодействуют с финансовым уполномоченным. Если нет, то для защиты своих прав вам необходимо обратиться в суд без направления обращения финансовому уполномоченному.



4. Отслеживайте процесс

В течение 3-х рабочих дней со дня поступления вашего обращения в ваш адрес будет направлено уведомление о принятии его к рассмотрению или об отказе в принятии. В случае принятия обращения к рассмотрению вы можете следить за процессом его рассмотрения в вашем личном кабинете, а также получать наши уведомления на мобильный телефон или почту.

Часто задаваемые вопросы

На какой стадии рассмотрения находится мое обращение? +

Как направить обращение финансовому уполномоченному? +

Какие документы необходимо приложить к обращению? +

Какие могут быть основания для отказа в рассмотрении обращения финансовым уполномоченным? +

В какой срок будет рассмотрено обращение потребителя к финансовому уполномоченному? +

Регулирование деятельности

Нормативные акты, регулирующие деятельность Службы финансового уполномоченного, а также порядок досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями.

- 1. Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»**
- 2. Постановление Правительства РФ от 14.12.2018 № 1532 «Об утверждении формы удостоверения, являющегося исполнительным документом и выдаваемого уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг»**
- 3. Указание Банка России от 12.02.2019 № 5070-У «О порядке ведения реестра финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг, в Банке России»**
- 4. Указание Банка России от 21.01.2019 № 5064-У «О порядке исключения финансовой организации из реестра финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг»**
- 5. Указание Банка России от 25.12.2018 № 5038-У «О процедуре выдвижения в Совет Службы финансового уполномоченного представителей саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, а также ассоциаций (союзов) кредитных организаций, указанных в части 1 статьи 7 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»**

ОСНОВАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

- **Обратиться к омбудсмену можно в следующих ситуациях:**
- **Страховщик нарушил условия договора;**
- **Страховая компания необоснованно уменьшила величину выплат;**
- **Страховщик отказывается возмещать ущерб;**
- **По вине страховой компании задерживается выдача транспортного средства после ремонта.**



ФУНКЦИИ

- До конца 2018 года суды были перегружены исками от потребителей, которые касались разногласий со страховыми фирмами. Новый уполномоченный будет выполнять следующие функции:
- Омбудсмен заберет часть нагрузки с судов по разрешению финансовых споров. В плюсе останется не только государство, но и судебная система, и сами потребители. Не придется искать юристов, оплачивать судебные расходы и ждать решение суда месяцами.
- Финансовый уполномоченный будет рассматривать дела, сумма которых не превышает 500 тысяч рублей. Остальные же разногласия решаются только в суде.
- К омбудсмену потребители обязательно должны обратиться до подачи иска. Он будет рассматривать все споры, которые касаются страхового полиса ОСАГО.
- Уполномоченный будет выносить решения по всем поступившим заявлениям, жалобам и обращениям.
- Перед тем как дать ответ, омбудсмен проанализирует законодательство РФ в области прав потребителя, подготовит рекомендации по усовершенствованию той или иной статьи, основываясь на нормативах международного права.



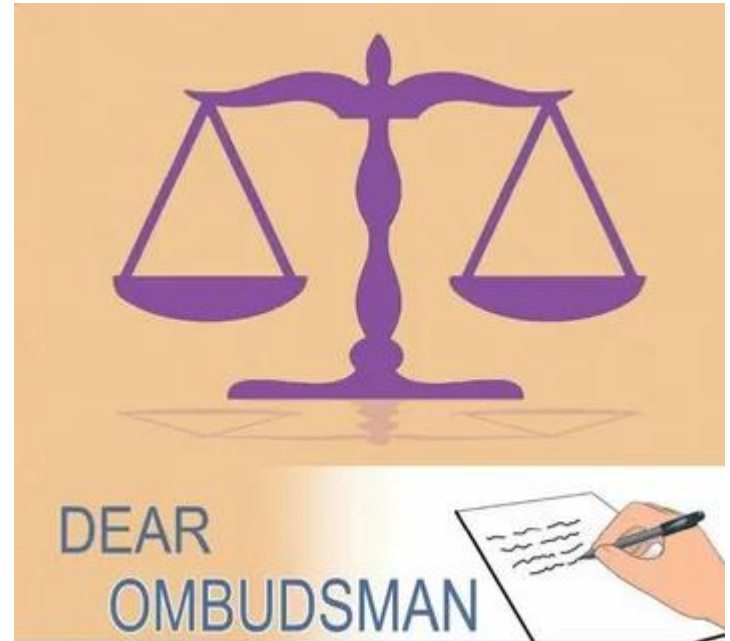
ФУНКЦИИ

- Он отвечает за развитие международных сотрудничеств в области прав потребителя.
- **7. Финансовый уполномоченный будет просвещать по правам, свободе человека и их защите.**
- В его обязанности входит подготовка отчета о своей деятельности. Он должен будет отправить доклад Президенту страны, Государственную Думу, Совет Федерации, Конституционный и Верховный, а также Высший суд, Правительству и Генеральному прокурору РФ.
- Омбудсмен будет периодически выступать с докладами на заседании Государственной Думы.
- Станет принимать по собственной инициативе соответствующие меры по решению того или иного вопроса со страховой компанией.
- Он будет анализировать деятельность страховщиков по отношению к своим клиентам.



Полномочия

- **Омбудсмен имеет право:**
- **Самостоятельно подать иск в суд в защиту прав клиента страховой компании, которые были нарушены действиями или решениями органами местного самоуправления. Он может принять участие в судебных заседаниях.**
- **Обратиться с ходатайством в государственные органы об открытии административного или дисциплинированного производства, а также уголовного дела в отношении страховой компании, которая нарушила права и свободу своего клиента.**
- **Может подать ходатайство в прокуратуру или суд о проверке деятельности страховой фирмы и вынесении приговора.**
- **Высказать доводы должностным лицам, которые вносят протесты или присутствуют на рассмотрении дел в суде.**
- **Обратиться в Конституционный суд РФ с жалобой, если были нарушены конституционные права и свободы клиента страховой организации.**



ВОПРОСЫ ПО ТЕМЕ