

Финансовый омбудсмен: зачем он нужен и когда к нему обращаться

Страховая компания отказалась выплачивать Николаю возмещение по полису ОСАГО, потому что сотрудник ГИБДД якобы неправильно оформил документы. Попытки мирно договориться результата не дали. Раньше Николаю оставалось бы только судиться со страховой компанией. Но с 1 июня 2019 года он может поступить проще — обратиться к финансовому омбудсмену.



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 финомбудсмента, как и решения суда.

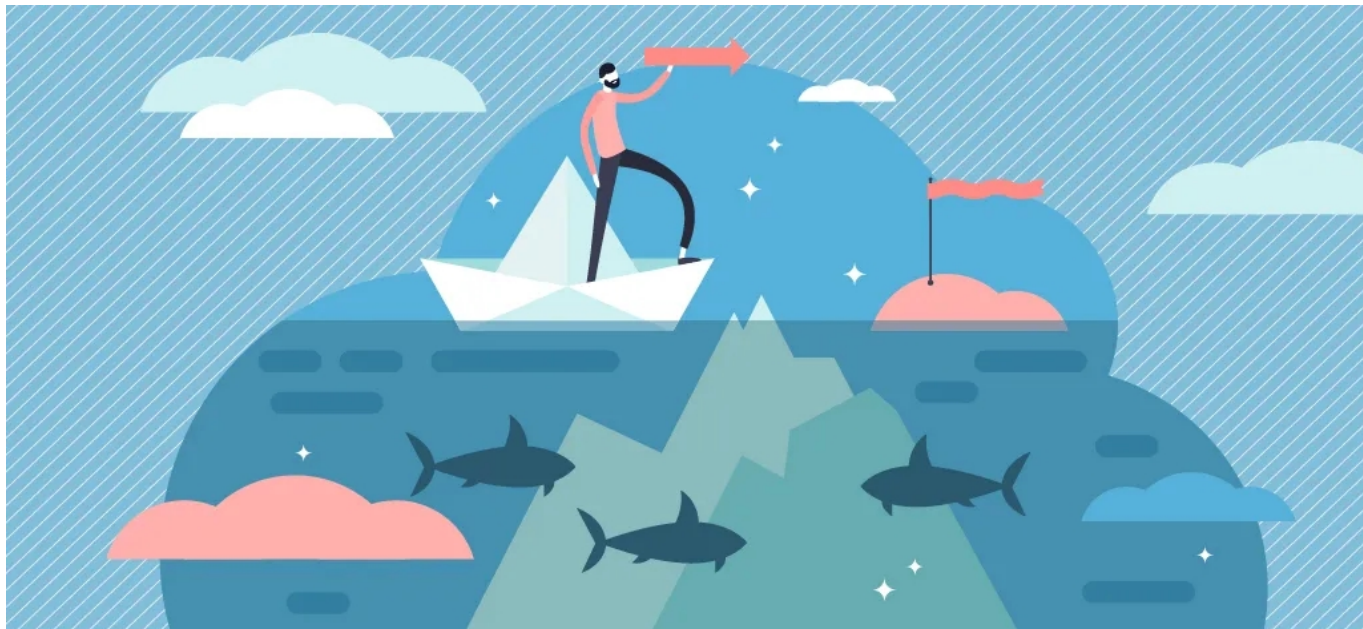
Для клиентов финансовых организаций услуги омбудсмента бесплатны. Но вместо самого потребителя к омбудсмену может обратиться другой человек, если клиент уступит ему свое право требования к финансовой организации (условно назовем его посредником). Например, это может быть автоюрист. Он должен будет заплатить за рассмотрение дела 15 000 рублей.

Уполномоченный принимает решение быстро — как правило, за 15 рабочих дней. Особые сроки только по спорам о переводе пенсионных накоплений — до 20 рабочих дней.

Но если вы решите подать заявление через посредника, независимо от темы

обращения срок вырастет до 30 рабочих дней. Впрочем, чтобы решать споры через уполномоченного, не нужно быть настолько юридически подкованным, как для судебных тяжб.

С какими проблемами можно обращаться к финансовому омбудсмену?



Уполномоченный поможет, если финансовая организация нарушила договор или закон: не выплатила или недоплатила 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;
- пени и штрафы микрофинансовой организации оказались больше, чем положено по закону;
- негосударственный пенсионный фонд занизил размер дополнительной пенсии или без разрешения перевел к себе ваши пенсионные накопления;
- страховая компания отказалась платить или отправлять вашу машину на ремонт, хотя полис это предусматривает.

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 возмещение, 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 500 000 рублей**. Исключение — только по вопросам ОСАГО и пенсиям, для них нет никаких ограничений. В остальных случаях, если рассчитываете на большую выплату, нужно идти в суд.

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, вы попросите продлить срок, потому что упустили время 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 когда суд уже вынес решение по вашему спору, уполномоченный не возьмется пересматривать это дело.

Пропустили трехлетний срок без веской причины — проблему вряд ли получится решить даже через суд. Ведь период исковой давности по спорам с финансовыми организациями также составляет три года.

Когда проблема не касается конкретной суммы, но вы считаете, что [ваши права нарушены](#), обращайтесь 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?



Решения финансового омбудсмена обязаны исполнять:

- банки;
- микрофинансовые организации (МФО);
- страховщики (кроме вопросов обязательного медицинского страхования);
- негосударственные пенсионные фонды (НПФ);
- кредитные потребительские кооперативы (КПК);
- ломбарды.

Реестр всех организаций, которые должны сотрудничать с омбудсменом, опубликован на [сайте Банка России](#).

У меня спор с компанией, которая обязана подчиняться решениям омбудсмена. Как мне действовать?

Шаг 1. Сначала нужно попытаться самому уладить проблему с финансовой организацией.

Найдите электронный адрес для обращений в компанию на ее сайте или [в реестре](#) Банка России — и отправьте претензию. Либо подайте претензию через личный кабинет на сайте финансовой организации.

Компания должна ответить в течение **15 рабочих дней**, если вы подали претензию через сайт компании или по электронной почте в стандартной форме (шаблон [здесь](#)), а с момента возникновения проблемы прошло не больше 180 дней. По спорам о переводах пенсионных накоплений срок на ответ составляет **20 рабочих дней**.

Если вы отправите претензию в свободной форме или проблеме больше 180 дней, то у компании есть на ответ **30 календарных дней** (по переводам пенсионных накоплений — **40 дней**).

Страховая компания отказала Николаю в возмещении 15 марта. Если он заполнит стандартную форму заявления и отправит его по электронной почте до 11 сентября, то компания будет обязана ответить в течение 15 рабочих дней. Если же Николай не воспользуется [шаблоном претензии](#) или отправит письмо позже 11 сентября, у компании будет месяц, чтобы отреагировать.

Шаг 2. Если ответ вас не устроил или не пришел вовремя, можно обращаться к финансовому омбудсмену.

Самый быстрый способ — отправить обращение через личный кабинет на сайте [финансового уполномоченного](#) или [портал «Госуслуги»](#). Но для этого вы

[должны быть зарегистрированы](#) на [портале «Госуслуги»](#).

Второй вариант — послать заявление обычным письмом по почте. Адрес финномбудсмена указан на его [сайте](#).

К обращению надо приложить ответ финансовой организации, если вы его получили. Либо представить копию своей претензии компании, доказательство ее отправки (например, скриншот переписки) и написать в заявлении, что ответ так и не получен. Стоит также приложить документы, которые подтверждают ваши претензии: копии или сканы договоров, квитанций, переписок и другие.

Николай должен написать заявление о том, что не согласен с решением его страховой компании. К заявлению необходимо приложить копию паспорта, страхового полиса и письменный отказ страховой компании выплачивать возмещение. Можно добавить и другие документы, которые относятся к спору, — например, постановление ГИБДД, что в ДТП виновен другой водитель.

Если при оформлении обращения возникнут вопросы, можно получить консультацию экспертов [Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного](#) по телефону 8 800 200-00-10 (звонок по России бесплатный).

В течение трех рабочих дней после того, как омбудсмен получит заявление, вам придет ответ, будет ли он рассматривать претензию или спор не относится к его компетенции. Если заявление примут, за ходом дела можно следить через личный кабинет на сайте уполномоченного. Вам также будут присылать уведомления на мобильный телефон и электронную почту.

Уполномоченный вынесет решение:

- **в течение 15 рабочих дней** с момента получения вашего заявления — при условии, что обращение не касается перевода пенсионных накоплений;
- **в течение 20 рабочих дней** – когда хотите оспорить передачу накоплений на госпенсию [из одного фонда в другой](#);
- **в течение 30 рабочих дней** – если заявление подаете не вы, а посредник, независимо от темы обращения.

В некоторых случаях омбудсмену требуется заключение независимых экспертов — например, осмотр автомобиля после ДТП. Тогда решение откладывается — но не больше чем **на 10 рабочих дней**.

Экспертизу проводят отобранные омбудсменом организации. Их сотрудники могут приехать в ваш город для проведения осмотра.

Обычно уполномоченный изучает документы и рассматривает спор заочно. Но он вправе пригласить вас и представителей финансовой организации на встречу, если понадобится выяснить какие-то детали. Чаще всего такие обсуждения проходят онлайн.

О дате, времени и месте вас уведомят минимум за пять рабочих дней до дня рассмотрения. Даже если вы или представитель компании не сможете быть на встрече, омбудсмен все равно изучит ваше обращение и примет решение.



Уполномоченный может полностью или частично удовлетворить ваши требования либо отказать вам, если сочтет, что финансовая организация действовала верно.

Не позднее следующего дня после того, как омбудсмен вынесет решение, он направит его в финансовую организацию и вам. Если вы подавали заявление в электронном виде, ответ появится в вашем личном кабинете — на сайте омбудсмена или на «Госуслугах». Если вы захотите, омбудсмен отправит решение обычным письмом на почтовый адрес.

Через 10 дней после того, как уполномоченный подпишет решение, оно вступит в силу.

Шаг 3. Если вы не согласны с решением омбудсмена, то можете решить спор с компанией через суд. Подать иск надо в течение 30 календарных дней после того, как решение уполномоченного вступит в силу. При обращении в суд нужно будет приложить к документам решение омбудсмена.

Финансовая организация тоже может обратиться в суд, чтобы обжаловать решение омбудсмена, но на это ей дается всего 10 рабочих дней после вступления решения в силу.

Омбудсмен отказался рассматривать мой случай. Что делать?

Такое возможно, ведь омбудсмен рассматривает только имущественные споры на сумму до 500 000 рублей (сумма не ограничена лишь для пенсий и ОСАГО). Кроме того, компания, от которой вы хотите получить выплату, должна сотрудничать с уполномоченным. Все критерии, по которым уполномоченный фильтрует споры для рассмотрения, приведены выше.

Если ваша ситуация не подходит под эти критерии и омбудсмен вышлет вам отказ, то решить проблему можно будет только через суд. Подать иск в суд на финансовую компанию можно в любое время, но к заявлению нужно приложить отказ омбудсмена рассматривать ваше дело.

Как действует финансовый омбудсмен?



Шаг 1. Как только финансовый уполномоченный получит ваше обращение, он в течение двух рабочих дней **направит его копию в финансовую организацию.**

Омбудсмен вправе предложить компании самостоятельно уладить спор с вами. Она может выполнить ваше требование либо попытаться найти компромисс — предложить частичную выплату в обмен на отказ от дальнейших претензий. В таком случае между компанией и вами оформляется **мировое соглашение.** А омбудсмен прекращает рассмотрение вашего дела.

Шаг 2. Если финансовая организация не захочет или не сможет с вами договориться, финансовый уполномоченный **рассматривает дело и выносит решение.**

В случаях, когда омбудсмен встает на сторону финансовой организации, он должен пояснить свой выбор. Если его доводы вас не убедят, можно подать на компанию иск в суд.

При решении в вашу пользу уполномоченный устанавливает срок, в который финансовая организация обязана выполнить его требование. Обычно дается **от 10 рабочих до 30 календарных дней** с момента, когда решение вступит в силу.

Шаг 3. Если финансовая организация проигнорировала решение омбудсмена и не выполнила его в нужный срок или не исполнила условия мирового соглашения в установленное время, вы можете снова обратиться к уполномоченному.

Он направит судебным приставам специальный документ — [удостоверение](#) финансового уполномоченного. И приставы обяжут компанию исполнить решение омбудсмена или мировое соглашение.

Взыскание долга через приставов обычно происходит [в течение двух месяцев](#). Если не хотите ждать, посмотрите на сайте компании или в своем договоре с ней, в каком банке у нее расчетный счет. Вы можете принести туда удостоверение от омбудсмена самостоятельно. Только сначала нужно забрать его из офиса уполномоченного или попросить прислать по почте. Когда вы предъявите документ банку, он спишет деньги со счета компании и переведет вам.

Запросить удостоверение можно не позднее трех месяцев с момента, когда финансовая организация должна была исполнить решение уполномоченного или мировое соглашение. Если по какой-то уважительной причине вы пропустите установленный срок, например из-за болезни, попросите его продлить. Приложите к запросу больничный или другие документы, которые подтвердят, что вы не могли обратиться к омбудсмену раньше.

Если финансовая организация не выполнит свои обязательства добровольно, вы можете взыскать с нее штраф в размере 50% от суммы, которую она должна была вам выплатить. Но для этого придется обратиться в суд.

Можно ли узнать, на какие компании чаще всего жалуются омбудсмену? Есть ли статистика дел, которые компании проиграли?

Да, на сайте финансового уполномоченного можно посмотреть статистику споров по разным организациям. Она публикуется в приложениях к каждому [ежегодному отчету](#) омбудсмена.

Это может стать еще одним критерием выбора банка, страховой компании или другой финансовой организации. Если претензий к компании немного и процент проигранных ею споров мал, это говорит в ее пользу. Скорее всего, и вам не придется столкнуться с проблемами, если вы решите заключить с ней договор.

Поскольку статистика открыта, финансовые организации заинтересованы в том, чтобы улаживать споры с клиентами до решения омбудсмена.