

В России начинает работать финансовый омбудсмен

С 1 июня 2019 года для страховых организаций, занимающихся ОСАГО, ДСАГО и каско, становится обязательным взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг (финансовым омбудсменом).

Финансовый уполномоченный будет рассматривать обращения, связанные с имущественными претензиями гражданина к страховой компании при нарушении ею обязательств по страховому возмещению по договорам ОСАГО (вне зависимости от суммы), а также иные претензии, где размер требований не превышает 500 тыс. рублей. Ранее все подобные вопросы относились к компетенции судов.

При возникновении споров со страховой компанией гражданин будет обязан **до подачи заявления в суд** обратиться к финансовому омбудсмену. При этом **сначала** он должен обратиться за урегулированием спора к своему страховщику. Если страховая компания не удовлетворит претензию гражданина или не ответит в установленные сроки (30 календарных дней в случае письменного обращения или 15 рабочих дней при подаче заявления в электронном виде), потребитель **вправе** направить обращение финансовому уполномоченному.

Финансовый уполномоченный принимает и рассматривает обращения **бесплатно**, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации. Срок рассмотрения отсчитывается с даты подачи обращения и составляет 15 рабочих дней для самого потребителя финансовых услуг и 30 рабочих дней для лиц, которым уступлено право требования потребителя. В результате гражданин получает решение финансового уполномоченного (в случае неисполнения финансовой организацией решения финансового уполномоченного ей выдается аналог исполнительного листа – удостоверение, являющееся исполнительным документом).

В свою очередь Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России продолжит осуществлять защиту интересов клиентов страховых компаний и применять меры надзорного реагирования к нарушителям по вопросам, не связанным с гражданско-правовыми спорами между сторонами.

Институт финансового уполномоченного введен в целях повышения эффективности **досудебного урегулирования** споров между потребителями и финансовыми организациями, а также снижения числа споров, в том числе судебных, и повышения доверия потребителей к финансовому рынку.