

Информация о праве потребителей финансовых услуг (заемщиков) на направление обращения финансовому уполномоченному

В соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» с 01 января 2020 г. потребители финансовых услуг (далее – Заемщики) вправе обратиться к финансовому уполномоченному за защитой своих прав, если эти права нарушила финансовая организация.

1. Кто такой финансовый уполномоченный

Финансовый уполномоченный (омбудсмен) – гражданин Российской Федерации, отвечающий требованиям Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ и назначенный на должность Советом директоров Банка России. Финансовый уполномоченный (омбудсмен) в досудебном порядке рассматривает обращения Заемщиков с имущественными требованиями к финансовым организациям.

2. Кого защищает финансовый омбудсмен

Финансовый уполномоченный (омбудсмен) защищает нарушенные права и законные интересы Заемщиков. Под Заемщиком понимается гражданин, который заключил договор денежного займа либо ему оказали финансовую услугу, не связанную с предпринимательской деятельностью.

3. Какие требования рассматривает финансовый омбудсмен

Финансовый уполномоченный (омбудсмен) рассматривает имущественные требования, предъявляемые Заемщиком к финансовой организации на сумму, не превышающую 500 000 рублей.

4. Сколько стоят услуги финансового омбудсмента

Прием и рассмотрение обращений Заемщиков осуществляется финансовым омбудсменом бесплатно.

5. Обязаны ли финансовые организации взаимодействовать с омбудсменом

С 01 января 2020 года все микрофинансовые организации (МФО) обязаны взаимодействовать с финансовым уполномоченным (омбудсменом). Для такого взаимодействия в МФО назначается ответственное лицо.

6. Как обратиться к финансовому омбудсмену

Обратиться к финансовому уполномоченному (омбудсмену) можно в три шага.

Шаг 1. До того как непосредственно обратиться к финансовому омбудсмену Заемщик должен направить заявление в микрофинансовую организацию, нарушившую его права. Заявление можно направить, как в письменной, так и в электронной форме по стандарту, утвержденному финансовым омбудсменом.

При подаче заявления необходимо соблюсти требования к его оформлению, предусмотренные ст. 17 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ.

Шаг 2. Получить ответ от МФО.

Ответ на заявление Заемщика направляется на адрес его электронной почты, а при отсутствии электронной почты - по почтовому адресу.

МФО обязана ответить на обращение Заемщика в течение 30 (тридцати) дней с момента получения от него соответствующего заявления.

В том случае если со дня нарушения прав Заемщика прошло не более 180 дней, и Заемщик заполнил заявление по стандартной форме, утвержденной финансовым омбудсменом, а также направил его в электронном варианте, то срок получения ответа не может превышать 15 (пятнадцати) рабочих дней.

Микрофинансовая организация может удовлетворить требование Заемщика полностью или частично либо отказать в удовлетворении требования. В любом случае полученный ответ должен быть мотивированным.

Если полученный ответ не устраивает Заемщика или МФО не ответила в установленный срок, необходимо совершить следующий шаг.

Шаг 3. Обратиться к финансовому уполномоченному (омбудсмену).

Подать обращение можно в электронном виде через личный кабинет Заемщика на официальном сайте финансового омбудсмана либо через единый портал государственных и муниципальных услуг, или направить обращение через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ). Обращение можно направить и в письменной форме на бумажном носителе по адресу финансового уполномоченного.

К обращению необходимо приложить копию заявления, направленное в МФО и полученный ответ, а также документы, подтверждающие наличие спора между Заемщиком и МФО, например, договор денежного займа.

Финансовый омбудсмен рассматривает обращение и принимает по нему решение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня передачи ему обращения.

7. Решение финансового омбудсмана

Принятое решение финансового омбудсмана вступает в законную силу в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента его принятия.

МФО обязана исполнить решение финансового омбудсмана либо обжаловать его в законном порядке, в противном случае финансовый омбудсмен выдает Заемщику удостоверение, выступающее исполнительным документом. С этим удостоверением Заемщик в течении 3 (трех) месяцев должен обратиться к судебному приставу, который и будет исполнять решение в принудительном порядке.

Если финансовый омбудсмен затягивает с принятием решения либо принятое решение не устраивает Заемщика, то он вправе обратиться в суд.

8. Контакты финансового уполномоченного (омбудсмана)

Наименование: Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» (АНО «СОДФУ»).

Юридический (почтовый) адрес: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., д. 3

Официальный сайт в сети «Интернет»: www.finombudsman.ru

Телефон: 8 (800) 200-00-10 (бесплатный звонок по России)