

С 1 июня 2019 года изменился порядок обращения потребителей к финансовому уполномоченному по вопросам автострахования

С 3 сентября 2018г. вступил в силу Федеральный закон от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Настоящий Федеральный закон в целях защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг определяет правовой статус **уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг** (далее - финансовый уполномоченный), порядок досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, а также правовые основы взаимодействия финансовых организаций с финансовым уполномоченным.

Должность финансового уполномоченного учреждается для рассмотрения обращений потребителей об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги.

В соответствии с Федеральным законом, в аппарат финансового уполномоченного входят **главный финансовый уполномоченный** (назначен Воронин Юрий Викторович) и **финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг** (в настоящее время из числа омбудсменов в сферах финансовых услуг назначен только омбудсмен в сфере страхования – Климов Виктор Владимирович). Назначение омбудсменов по субъектам РФ законом не предусмотрено.

Сферы финансовых услуг, для рассмотрения обращений в которых учреждаются должности финансовых уполномоченных, определяются Советом директоров Банка России. Информация о сферах финансовых услуг, в которых учреждаются должности финансовых уполномоченных, размещается на официальном сайте Банка России и на официальном сайте финансового уполномоченного в сети Интернет.

Банк России ведет реестр финансовых организаций, которые обязаны организовывать взаимодействие с финансовым уполномоченным, и перечень финансовых организаций, организующих взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе.

Финансовый уполномоченный по правам потребителей рассматривает имущественные требования финансовым организациям, которые не превышают 500 тыс. руб. До обращения к омбудсмену потребитель должен направить заявление в финансовую организацию. Она обязана рассмотреть этот документ и направить заявителю мотивированный ответ об удовлетворении требований, частичном удовлетворении или об отказе.

С 01 июня 2019 года действует новый порядок урегулирования споров со страховыми организациями по договорам ОСАГО, КАСКО и ДСАГО. Споры по этим договорам в настоящее время рассматриваются финансовым уполномоченным и до подачи иска в суд. По сумме требований ограничений

нет. До обращения к финансовому уполномоченному автовладельцам необходимо направить страховщику письменное заявление.

Срок давности по обращениям к омбудсмену - три года со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права (ст.15 Федерального закона от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»).

После того, как потребитель получит ответ от компании, или если компания вовремя не ответит (15 рабочих дней с даты получения электронного заявления по стандартной форме, в иных случаях - 30 дней с даты получения заявления), потребитель сможет обратиться к омбудсмену. Финансовые организации по запросу омбудсмена обязаны предоставлять разъяснения, документы, сведения, связанные с обращением. Это относится и к коммерческой, служебной, банковской тайне, тайне страхования, к иной охраняемой законом тайне. Финансовая организация должна исполнить решение омбудсмена (ст.16 N 123-ФЗ).

В ст. 19 Федерального закона от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» содержится информация о том, какие обращения не рассматривает финансовый уполномоченный (если не соответствует закону размер требований в жалобе; если потребитель предварительно не обратился в финансовую организацию; если в суде, третейском суде имеется либо рассмотрено дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям и пр.).

Подробную информацию можно посмотреть на официальном сайте www.finombudsman.ru.

Начальник Красноуфимского отдела
Управления Роспотребнадзора
по Свердловской области

М.Ю. Коробейникова