**О полномочиях финансового омбудсмена**

С 1 января 2021 года все исполнители финансовых услуг (банки, ломбарды, страховщики и т.д.) обязаны исполнять решения финансового уполномоченного.

Финансовый уполномоченный осуществляет свою деятельность на основании Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и независим от органов власти, организаций и должностных лиц. В случае возникновения спорных ситуаций с финансовой организацией омбудсмен осуществляет досудебное урегулирование, что позволяет избежать обращения в суд.

Вы вправе обратиться к финансовому омбудсмену в случае, если:

- Вам была оказана финансовая услуга для личных, семейных, бытовых или иных нужд не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

- Размер денежного требования не превышает 500 000 рублей. По договорам ОСАГО - без ограничения суммы;

- Со дня возникновения спора с финансовой организацией прошло менее 3-х лет.

Все споры с финансовыми организациями рассматриваются только при их взаимодействии с финансовым уполномоченным.

По результатам рассмотрения обращения потребителя финансовый уполномоченный принимает решение, которое подлежит обязательному исполнению финансовой организацией в указанный в решении срок. В случае несогласия с решением финансового уполномоченного потребитель финансовых услуг вправе обратиться в суд для защиты своих прав.

Подать иск в суд можно будет только если соблюден определенный порядок.

1. Направить претензию в финансовую организацию (банк, страховую компанию и т.д.). Сроки

 рассмотрения обращений финансовыми организациями - до 15 рабочих дней со дня получения заявления, если оно направлено в электронном виде или если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более 180 дней. В остальных случаях срок рассмотрения обращения до 30 дней.

2. Если финансовая организация не ответила или не удовлетворила требования потребителя, то необходимо обратиться к финансовому уполномоченному, приложив необходимые копии, в т. ч. копию обращения к исполнителю финансовых услуг.

Подать обращение омбудсмену можно в электронном виде на сайте, через портал госуслуг и через МФЦ. При этом обращение должно быть оформлено по правилам, указанным в [ст. 17](https://vip.1jur.ru/#/document/99/557585070/ZAP1QGU399/) Закона о финансовом омбудсмене.

Проверить подлежит ли спор рассмотрению финансовым уполномоченным можно на официальном сайте Службы финансового уполномоченного- finombudsman.ru, пройдя краткий тест.

Актуальная информация по вопросам защиты прав потребителей размещена на государственном информационном ресурсе (ГИР ЗПП) в сети Интернет zpp.rospotrebnadzor.ru, где представлены образцы претензий и исковых заявлений, информация о судебной практике и многое другое.

Напоминаем, что в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека организован  Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме без выходных дней на русском и английском языках. Он предназначен для оказания консультативной помощи гражданам и юридическим лицам по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей. Телефон  8-800-555-49-43 (звонок бесплатный).

*При полном или частичном использовании материалов с сайта ссылка на Управление Роспотребнадзора по Оренбургской области обязательна.*