**Об институте уполномоченного по защите прав потребителей финансовых услуг**

На территории Российской Федерации вводится институт финансового уполномоченного, который призван защищать права потребителей в сфере кредитования и на страховом рынке. С 03.09.2018 вступил в силу (за исключением некоторых положений) Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Закон устанавливает порядок досудебного урегулирования споров между финансовыми организациями и их клиентами, а также правовые основы взаимодействия финансового уполномоченного с данными организациями.

Финансовый уполномоченный будет рассматривать обращения потребителей как в отношении финансовых организаций, в случаях, если размер требований потребителя о взыскании денежных сумм не превышает 500 тыс. руб., так и если требования потребителя вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления возмещения денежных средств по ОСАГО.

Финансовый уполномоченный осуществляет досудебное урегулирование споров между финансовыми организациями и их клиентами — физическими лицами, позволяя избежать обращения в суд. Принятие и рассмотрение обращений потребителей финансовым уполномоченным осуществляется бесплатно.

Обращение потребителя должно быть направлено финансовому уполномоченному в пределах срока исковой давности (срок давности по обращениям к омбудсмену – 3 года со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права). В случае истечения данного срока гражданин может восстановить свои нарушенные права через суд.

В своей деятельности финансовый уполномоченный будет рассматривать обращения потребителей кредитных и страховых услуг, микрофинансовых организаций, негосударственных пенсионных фондов, услуг ломбардов и кредитных потребительских кооперативов. Решения, принятые финансовым уполномоченным будут носить для финансовых организаций обязательный характер. В случае неисполнения ими решений финансового уполномоченного потребителю будет выдаваться исполнительный документ (удостоверение) для обращения в службу судебных приставов. В тоже время финансовая организация сможет обжаловать решение финансового уполномоченного в суде в случае своего несогласия с ним.

Вводить институт финансового уполномоченного будут постепенно:

- с 01.06.2019 г. – для страховых организаций, осуществляющие деятельность по ОСАГО, ДСАГО, страхованию средств наземного транспорта (кроме железнодорожного);

‑ с 28.11.2019 г. – в отношении страховщиков по иным видам страхования;

- с 2020 г. – для микрофинансовых организаций;

- с 2021 г. – для всех остальных финансовых организаций (кредитные потребительские кооперативы, ломбарды, кредитные организации, негосударственные пенсионные фонды).

Обращение финансовому уполномоченному может быть направлено в электронной форме через [личный кабинет](https://finombudsman.ru/lk/stub.html)  на сайте финансового уполномоченного: <https://finombudsman.ru/>, письменно на бумажном носителе в [адрес](https://finombudsman.ru/contacts) финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3.

К обращению прилагаются:

· копия заявления в финансовую организацию;

· копия ответа финансовой организации на ваше заявление (при наличии);

· копия договора с финансовой организацией;

· копии иных документов по существу спора;

· документы, подтверждающие полномочия законного представителя (при направлении обращения законным представителем);

· копия платежного документа, подтверждающего внесение платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращения третьих лиц (в случае направления обращения лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации).

Дополнительно сообщаем, что на портале: государственный информационный ресурс по защите прав потребителей  [https://zpp.rospotrebnadzor.ru](https://zpp.rospotrebnadzor.ru/), каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, судебной практикой Роспотребнадзора, в том числе в финансовой сфере. Для повышения финансовой грамотности существуют дополнительные информационные ресурсы:

[Хочумогузнаю.рф](http://xn--80afmshcb2bdox6g.xn--p1ai/) — материалы сайта содержат информацию о правах потребителей финансовых услуг, законодательную базу, интерактивные материалы для самостоятельного изучения правил пользования такими услугами. На сайте можно пройти тест на знание прав потребителей финансовых услуг, организовать игру или урок, распечатать комиксы для школьников.

[Вашифинансы.рф](http://xn--80aaeza4ab6aw2b2b.xn--p1ai/) — сайт проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», реализуемого Министерством финансов Российской Федерации совместно с Всемирным банком. На сайте есть раздел [«Библиотека»](http://xn--80aaeza4ab6aw2b2b.xn--p1ai/library/), в котором содержатся информационные и образовательные материалы по вопросам финансовой грамотности, ориентированные на нужды родителей, педагогов, учебных и исследовательских организаций, пенсионеров и иных заинтересованных лиц.

[Цифроваяграмотность.рф](http://xn--80aaefw2ahcfbneslds6a8jyb.xn--p1ai/) — проект Региональной общественной организации «Центр интернет-технологий» (РОЦИТ), направленный на измерение индекса цифровой грамотности россиян и проведение мероприятий по повышению уровня знаний и компетенций населения в этой области. Цифровая грамотность — набор знаний и умений, которые необходимы для безопасного и эффективного использования цифровых технологий и ресурсов Интернета. Включает в себя цифровое потребление, цифровые компетенции и цифровую безопасность.

[Fincult.info](http://www.fincult.info/) - информационно-просветительский ресурс, созданный Центральным банком Российской Федерации. Сайт содержит познавательные материалы, которые в наглядной и доступной форме расскажут, как правильно открывать вклады и брать кредиты, разбираться в страховых и инвестиционных продуктах, избегать финансовых пирамид, критически оценивать финансовые предложения с учетом их преимуществ и недостатков и делать осознанный выбор для достижения личных финансовых целей.