04 июня 2018 г. был принят Федеральный закон № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Финансовый уполномоченный (омбудсмен) в РФ, в досудебном порядке рассматривает обращения потребителей о взыскании с финансовых организаций денежных сумм в размере не более 500 000 рублей, а также, при нарушениях страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, но если со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении права, **прошло не более трех лет.**

**ВАЖНО! До направления обращения финансовому уполномоченному, потребителю необходимо обратится с письменной претензией к финансовой организации, которая обязана предоставить ответ потребителю в течение 30 дней с момента обращения.**

После получения ответа от финансовой организации, не устраивающего потребителя, он вправе направить обращение финансовому омбудсмену.

**Требования к оформлению обращения.**

Обращение направляется в письменной или электронной форме и включает в себя:

- фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), дату и место рождения, место жительства потребителя финансовых услуг;

- почтовый адрес и иные контактные данные потребителя финансовых услуг (номер телефона, адрес электронной почты - при наличии).

- наименование, место нахождения и адрес финансовой организации

- сведения о существе спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора и дате его заключения (при наличии)

- сведения о направлении заявления (претензии) в финансовую организацию и ответ на него.

**ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ К ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ.**

Существует что ряд вопросов не подлежащих рассмотрению финансовым омбудсменом:

* обращения, не соответствуют установленной форме;
* потребитель не обращался с претензией к финансовой организации;
* в судерассматривается или вынесено решение по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям
* дело находится в процессе урегулирования с помощью процедуры медиации;
* если обращение подано в отношении финансовых организаций, у которых отозвана (аннулирована) лицензия, которые находятся в процессе ликвидации, ликвидированы;
* обращения направленные повторно по тому же предмету и по тем же основаниям.

Обращение рассматривается в заочной форме. Финансовый уполномоченный рассматривает обращение и принимает по нему решение в следующие сроки:

- **в течение пятнадцати рабочих дней** со дня, следующего за днем передачи ему обращения;

**- в течение тридцати рабочих дней со дня**, следующего за днем передачи ему обращения, в случае направления обращения законным представителем.

**Решение финансового уполномоченного.**

По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение о его удовлетворении или об отказе в удовлетворении.

Решение финансового уполномоченного в течение одного рабочего дня со дня его принятия направляется потребителю финансовых услуг. **Решение омбудсмена вступает в силу по истечении десяти рабочих дней после даты его подписания финансовым уполномоченным, и подлежит исполнению финансовой организацией не позднее срока, указанного в данном решении.**

В завершении хочется обратить внимание потребителей на то, что знание своих прав, гарантия положительного решения спора. Если вы прочитали данную статью, то Вы уже знаете, что перед обращением к финансовому уполномоченному необходимо обязательно обратится на прямую в финансовую организацию, после чего можете смело писать обращение финансовому омбудсмену, и ожидать решение по заявленному спору в течение 15 рабочих дней, с момента его принятия.

**Ждем Вас по адресам:**

|  |
| --- |
| **г.Иркутск,** ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 [**zpp@sesoirk.irkutsk.ru**](mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru) |
| **г.Шелехов,** ул.Ленина, 9 тел.8(395-50) 4-18-69 [**zpp@sesoirk.irkutsk.ru**](mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru) |
| **г.Ангарск**, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-13-50 **ffbuz-angarsk@yandex.ru** |
| **г.Усолье-Сибирское,** ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 **ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru** |
| **г.Черемхово,** ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; **ffbuz-cheremxovo@yandex.ru** |
| **г.Саянск,** мкр.Благовещенский, 5а, тел.8(395-53) 5-24-89; **ffbus-**[**saynsk@yandex.ru**](mailto:saynsk@yandex.ru) |
| **п.Залари**(Обращаться в г.Иркутск) тел.8 (395-52) 22-23-88; [**zpp@sesoirk.irkutsk.ru**](mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru) |
| **г.Тулун,** ул.Виноградова, 21, тел. 8(395-30) 2-10-20;[**ffbuz-tulun@yandex.ru**](mailto:ffbuz-tulun@yandex.ru) |
| **г.Нижнеудинск,** ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-74;[**ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru**](mailto:ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru)**,** |
| **г.Тайшет,**ул.Северовокзальная, 17А-1Н, тел. 8(395-63) 5-21-58; [**ffbuz-taishet@yandex.ru**](mailto:ffbuz-taishet@yandex.ru) |
| **г.Братск,** ул.Муханова, 20, тел.8(395-2) 22-23-88; **ffbuz-bratsk@yandex.ru** |
| **г.Железногорск-Илимский**, (Обращаться в г.Иркутск) тел.8 (395-52) 22-23-88; [**zpp@sesoirk.irkutsk.ru**](mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru) |
| **г.Усть-Илимск,** лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46;**ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru** |
| **г.Усть-Кут,** ул.Кирова, 91, тел.8(395-2)22-23-88; **ffbuz-u-kut@yandex.ru** |
| **п.Усть-Ордынский,** пер.1-ый Октябрьский, 12 тел.8(395-41) 3-10-78, **ffbuz-u-obao@yandex.ru** |

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области».**



**ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ К ФИНИНАСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ**

**Консультационные центр, пункты по защите прав потребителей**