

### **1. Какие споры рассматривает Финансовый омбудсмен?**

Финансовый омбудсмен рассматривает споры по заявлениям физических лиц, являющихся клиентами любых финансовых организаций. Сумма требований не может превышать 300000 (трехсот тысяч) рублей.

Предметом споров могут быть вопросы заключения, изменения, исполнения или прекращения договоров финансовых организаций с их клиентами, а также вопросы, возникающие вследствие или в связи с деятельностью финансовых организаций.

При этом спор не должен быть связан с осуществлением предпринимательской деятельности клиентом финансовой организации.

Также в обязательном порядке должен быть соблюден предварительный претензионный порядок разрешения спора.

### **2. Что такое предварительный претензионный порядок разрешения спора?**

Перед подачей заявления Финансовому омбудсмену клиент финансовой организации должен направить жалобу в адрес соответствующей финансовой организации с изложением сути своих претензий.

Финансовая организация, получившая указанную жалобу, должна предоставить клиенту ответ по существу жалобы в течение 30 (тридцати) дней со дня получения жалобы.

Таким образом клиент имеет право подать письменное заявление Финансовому омбудсмену только с момента получения ответа на жалобу или по истечении тридцати дней после получения жалобы финансовой организацией, если ответа не последовало.

### **3. Кто может обращаться с жалобами к Финансовому омбудсмену?**

Возможность обращения к Финансовому омбудсмену должна быть предусмотрена в письменных декларациях обеих сторон спора.

Клиент финансовой организации (физическое лицо) вместе с текстом заявления должен представить *декларацию*, подписанную им или его представителем.

Со стороны финансовой организации также должно быть письменное *согласие* на передачу споров Финансовому омбудсмену.

### **4. Что нужно указать в заявлении?**

В тексте заявления следует указывать следующую информацию:

- дату подачи заявления;
- наименование сторон, их почтовые адреса;
- изложение существа заявленных требований;
- изложение фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, ссылки на доказательства, подтверждающие эти обстоятельства, а также, по возможности, правовое обоснование заявления;
- расчет заявленных требований;
- обоснование компетенции Финансового омбудсмента;
- перечень документов, прилагаемых к заявлению.

### **5. Какие документы подаются вместе с заявлением?**

К письменному заявлению должны быть приложены:

- декларация о передаче на рассмотрение спора на рассмотрение Финансовому омбудсмену;
- письменные доказательства (или их копии) и иные необходимые для разрешения дела материалы;
- документы, подтверждающие соблюдение Заявителем предварительного претензионного порядка разрешения спора.

#### **6. Сколько экземпляров документов необходимо подать?**

Все документы, касающиеся возбуждения и осуществления разбирательства спора, представляются сторонами в таком количестве экземпляров, чтобы каждая из сторон и Финансовый омбудсмен имели не менее чем по одному экземпляру

Таким образом следует направлять 2 (два) пакета документов – для Финансового омбудсмена и для финансовой организации, с которой возник спор.

#### **7. Куда подавать заявление?**

Заявления подаются в письменном виде по почте либо непосредственно в Секретариат Финансового омбудсмена по адресу: 121069, г.Москва, Скатертный переулок, д.20, строение 1.

#### **8. Каковы сроки рассмотрения спора?**

Финансовый омбудсмен рассматривает заявления клиентов финансовых организаций, поданные в течение трех лет со дня, когда клиент узнал или должен был знать о нарушении своего права.

Сроки разбирательства спора по существу:

- в пределах г.Москвы и Московской области – 1 (один) месяц;
- на территории иных субъектов Российской Федерации – 3 (три) месяца.

По спорам, в которых хотя бы одна из сторон находится за пределами Российской Федерации, такой срок не должен превышать 6 (шести) месяцев.

Разбирательство спора при необходимости может превышать указанные сроки. Стороны по обоюдному согласию могут установить иные сроки разбирательства спора.