



Служба финансового уполномоченного



О финансовом уполномоченном

Финансовый уполномоченный – это независимое должностное лицо, которое осуществляет досудебное урегулирование споров между финансовыми организациями и их клиентами – физическими лицами, позволяя избежать обращения в суд.

Должность финансового уполномоченного учреждена Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Если финансовая организация

отказывается удовлетворить ваши требования, за защитой своих прав до обращения в суд вы должны обратиться к финансовому уполномоченному

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

Решение финансового уполномоченного подлежит обязательному исполнению финансовой организацией.

Порядок обращения к финансовому уполномоченному

1

До направления обращения финансовому уполномоченному направьте заявление о восстановлении нарушенного права в финансовую организацию, которая ненадлежащим образом исполнила свои обязательства по договору (оказала финансовую услугу)

Соблюдение претензионного порядка, предусмотренного статьёй 16 Закона №123-ФЗ, является обязательным.

2

Если вы не согласны с полученным ответом финансовой организации* или не получили его в установленный срок, направьте обращение финансовому уполномоченному

* по спорам, связанным с неправомерным переводом пенсионных накоплений, направьте обращение финансовому уполномоченному, даже если вы заключили с НПФ соглашение, содержащее сведения о незаключении договора об обязательном пенсионном страховании.

Обращение может быть направлено:

- через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного www.finombudsman.ru или на портале Госуслуг;
- на бумажном носителе по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, получатель - АНО «СОДФУ».

3

Получите решение финансового уполномоченного по вашему обращению. Финансовая организация обязана исполнить решение в срок, указанный в решении

В случае несогласия с решением финансового уполномоченного вы вправе обратиться в суд с иском к финансовой организации.

Урегулирование споров финансовым уполномоченным



Проверить, подлежит ли спор рассмотрению финансовым уполномоченным



Подробная информация на официальном сайте финансового уполномоченного
www.finombudsman.ru
8 (800) 200-00-10
бесплатный звонок по России

Досудебное урегулирование споров финансовым уполномоченным

ОБЯЗАТЕЛЬНО

Досудебный порядок урегулирования споров установлен Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и является обязательным для потребителя

БЕСПЛАТНО

Приём и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно

ПРОСТО

Подача обращения не требует специальных знаний, в случае затруднений потребителю будет оказана помощь в его оформлении. При необходимости Служба финансового уполномоченного самостоятельно организует проведение независимой экспертизы

ДОСТУПНО

Обращение может быть направлено на бумажном носителе либо путём заполнения стандартной формы в личном кабинете на сайте финансового уполномоченного или на портале Госуслуг

БЫСТРО

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение и принимает решение в течение 15 или 20* рабочих дней. В случае проведения экспертизы рассмотрение может быть приостановлено не более чем на 10 или 15* рабочих дней

* по обращениям, связанным с неправомерным переводом пенсионных накоплений

ЭФФЕКТИВНО

В случае неисполнения решения финансового уполномоченного потребителю выдаётся исполнительный документ для принудительного исполнения решения

Споры, подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным

Финансовый уполномоченный рассматривает споры, отвечающие следующим критериям:

СПОР О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя с требованием к финансовой организации, заключившей с ним (либо в его пользу) договор и (или) оказавшей ему финансовую услугу.

Потребитель — физическое лицо, с которым или в пользу которого был заключён договор с финансовой организацией, либо лицо, которому оказывается финансовая услуга, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

ОГРАНИЧЕННЫЙ РАЗМЕР ИМУЩЕСТВЕННЫХ ТРЕБОВАНИЙ

Размер имущественного требования потребителя не должен превышать 500 000 рублей.

По ОСАГО и по спорам с НПФ — без ограничения по сумме требований.

СПОР С ОПРЕДЕЛЁННОЙ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Обращение может быть направлено в отношении финансовой организации, взаимодействующей с финансовым уполномоченным. Взаимодействие может быть осуществлено как в добровольном, так и в обязательном порядке.

Реестр и перечень финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным, размещены на официальном сайте финансового уполномоченного и официальном сайте Банка России.

Организации, взаимодействующие с финансовым уполномоченным

В ОБЯЗАТЕЛЬНОМ ПОРЯДКЕ

01.06.2019

СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ, осуществляющие деятельность по ОСАГО, ДСАГО и страхованию наземного транспорта, кроме железнодорожного

28.11.2019

ВСЕ СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ, кроме страховых организаций, осуществляющих исключительно обязательное медицинское страхование

01.01.2020

МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

01.01.2021

КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ЛОМБАРДЫ, НЕГОСУДАРСТВЕННЫЕ ПЕНСИОННЫЕ ФОНДЫ, КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ

Ведение реестра финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие, осуществляется Банком России

В ДОБРОВОЛЬНОМ ПОРЯДКЕ

ЛЮБЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ, оказывающие финансовые услуги потребителям, с 03.12.2018 года вправе организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным в добровольном порядке на основании поданного ими заявления

Ведение перечня финансовых организаций, организовавших взаимодействие на добровольной основе, осуществляется АНО «СОДФУ»