



## Урегулирование споров финансовым уполномоченным

**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.

## Досудебное урегулирование споров финансовым уполномоченным

### ОБЯЗАТЕЛЬНО

Новый 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 в письменной форме либо путём заполнения стандартной формы в личном кабинете на сайте финансового уполномоченного

### БЫСТРО

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

### 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 договорам ОСАГО – без ограничений 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»

## Порядок обращения к финансовому уполномоченному

- До направления обращения финансовому уполномоченному направьте заявление (претензию) 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.
- Если вы не согласны с полученным ответом финансовой организации или не получили его в установленный срок, направьте обращение финансовому уполномоченному
  - Обращение может быть направлено:
    - через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru);
    - в письменной форме по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, получатель - АНО «СОДФУ».
- 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.
  - Подробная информация на официальном сайте финансового уполномоченного [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)

## Контакты

8 (800) 200-00-10  
бесплатный звонок по России

119017, г. Москва,  
Старомонетный пер., дом 3,  
АНО «СОДФУ»

[www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)

