

Вы являетесь клиентом финансовой организации?

С 1 июня 2019 года

действует новый порядок урегулирования споров потребителей с финансовыми организациями!



Финансовая организация отказывается удовлетворить ваши требования?

Для урегулирования спора с финансовой организацией до обращения в суд вы должны обратиться к финансовому уполномоченному



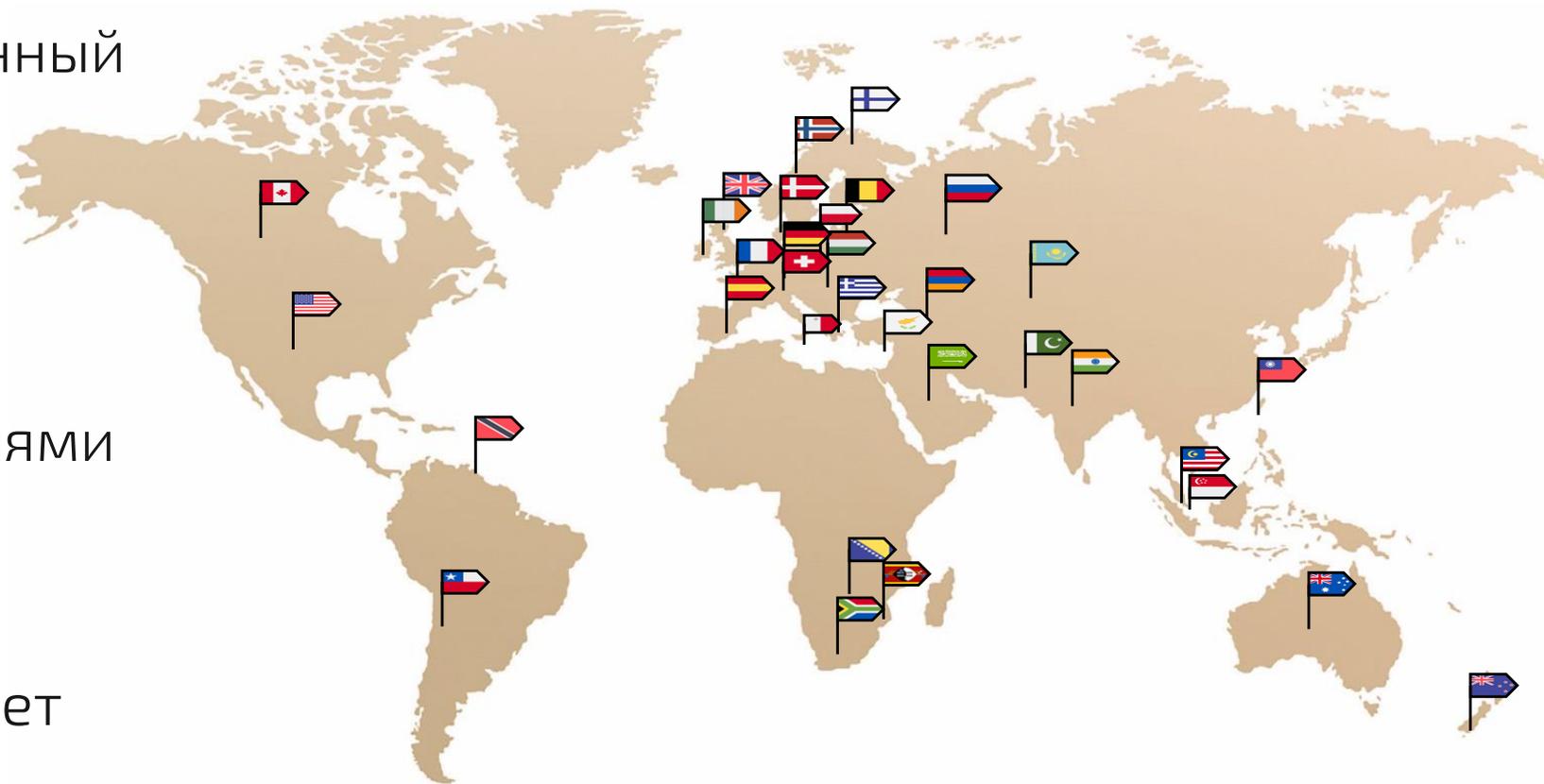
Должность финансового уполномоченного учреждена Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»



Кто такой финансовый уполномоченный?

Финансовый уполномоченный является независимым должностным лицом, рассматривающим споры между клиентами и оказывающими им услуги финансовыми организациями

Аналогичный институт эффективно функционирует во многих странах мира



Финансовый уполномоченный



Рассматривает обращение потребителя, содержащее имущественные требования к финансовой организации, оказавшей ему финансовую услугу



Запрашивает у финансовой организации разъяснения, документы и сведения, связанные с рассмотрением обращения, при необходимости назначает независимую экспертизу



Принимает решение, обязательное для исполнения финансовой организацией

Рассмотрение обращений финансовым уполномоченным



Быстро



Бесплатно



Справедливо



Какие споры рассматривает финансовый уполномоченный?

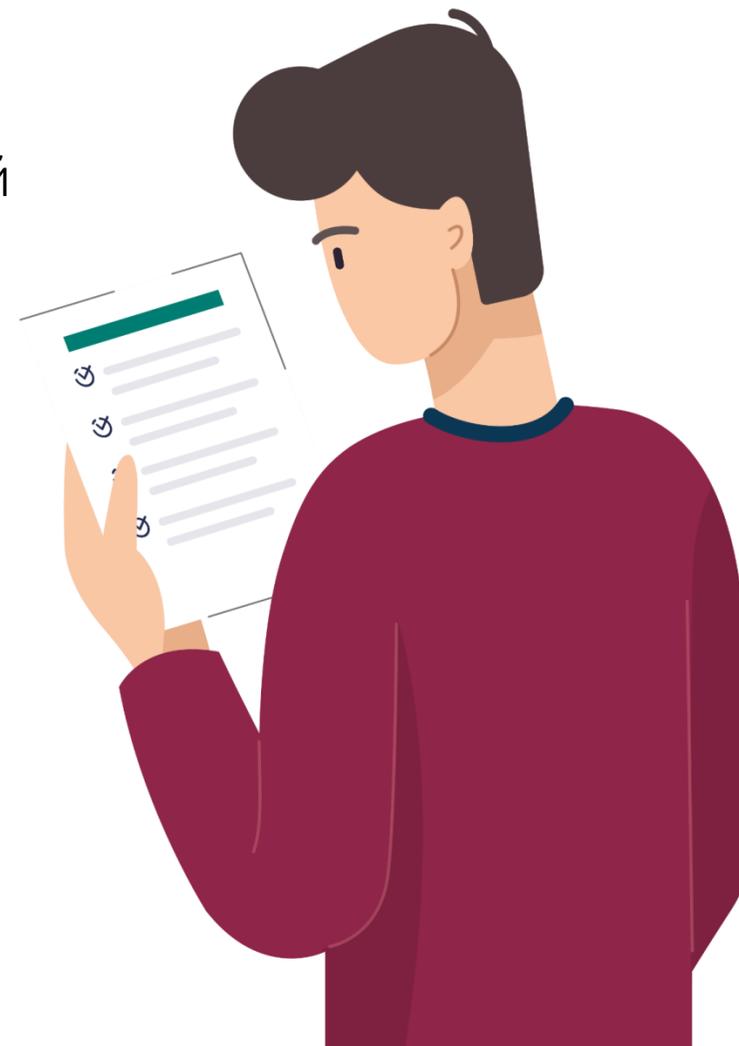
К финансовому уполномоченному может обратиться физическое лицо, которому была оказана финансовая услуга для личных, семейных, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

Размер денежного требования потребителя не должен превышать 500 000 рублей

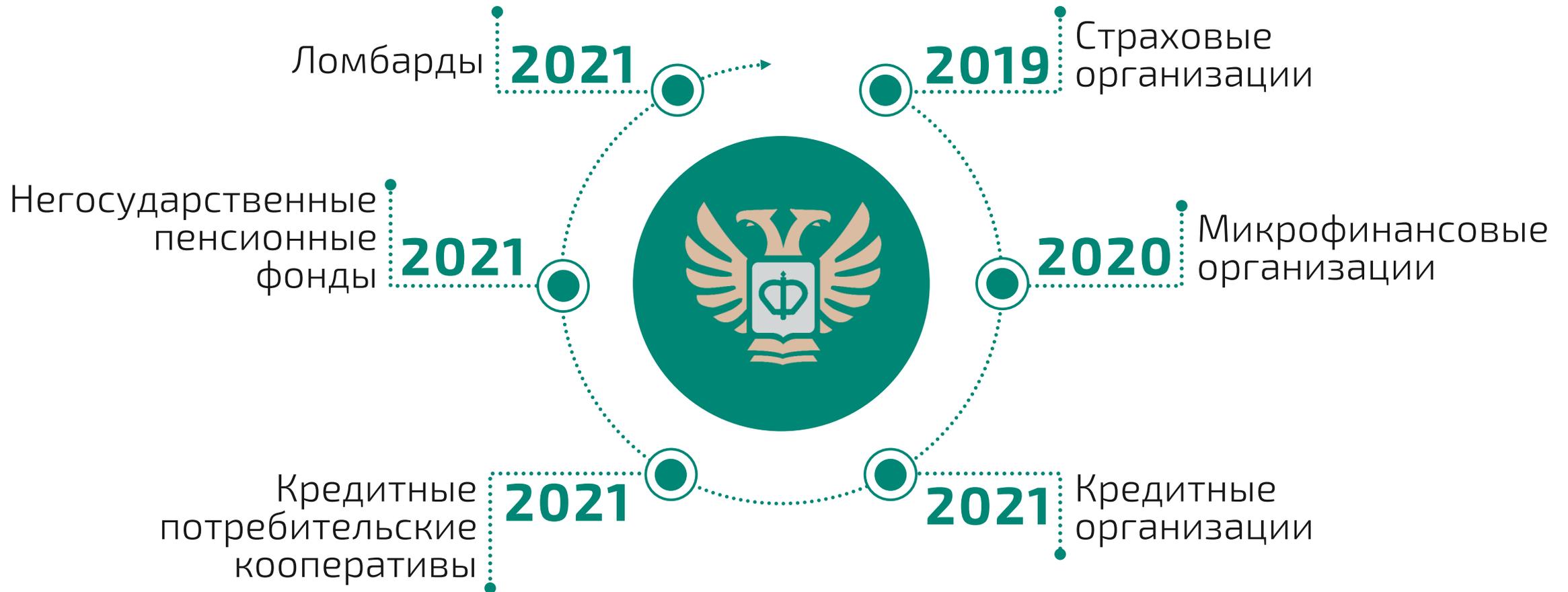


По договорам ОСАГО, по пенсионным договорам и договорам об обязательном пенсионном страховании – без ограничения по сумме требований

Рассматриваются споры только в отношении финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным



Какие организации взаимодействуют с финансовым уполномоченным?



Порядок обращения к финансовому уполномоченному

1

Направить претензию

До направления обращения финансовому уполномоченному обратитесь с заявлением о восстановлении нарушенного права в финансовую организацию

2

Подать обращение

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

3

Получить решение

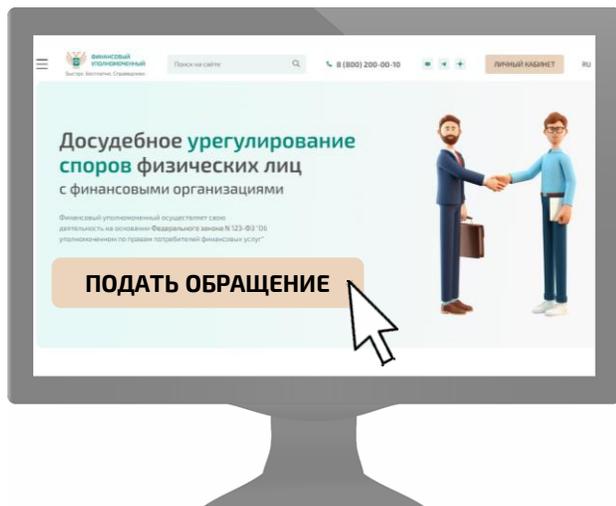
По результатам рассмотрения обращения получите решение. Финансовая организация обязана исполнить решение в срок, указанный в решении

* По спорам, связанным с неправомерным переводом пенсионных накоплений, для восстановления своих прав направьте обращение финансовому уполномоченному, даже если НПФ согласен с заявленными требованиями и вы заключили соглашение, содержащее сведения о незаключении договора об обязательном пенсионном страховании

Новый порядок является обязательным для потребителей
и финансовых организаций!

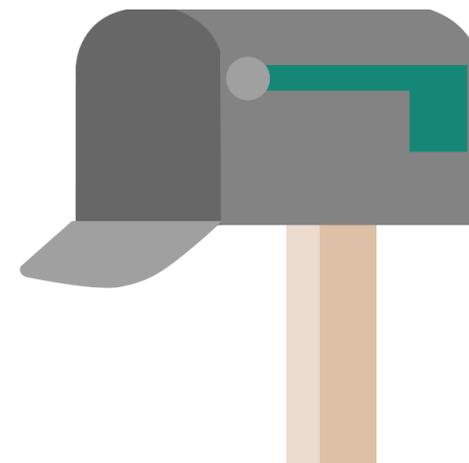


Как направить обращение финансовому уполномоченному?



Обращение может быть направлено в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного www.finombudsman.ru или на портале Госуслуг

либо на бумажном носителе по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3, АНО «СОДФУ»





Служба финансового
уполномоченного

www.finombudsman.ru



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



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