



Вы являетесь клиентом финансовой организации?

Финансовая организация отказывается
удовлетворить ваши требования?

**Для урегулирования спора до
обращения в суд вы должны
обратиться к финансовому
уполномоченному**

Страховая организация

Микрофинансовая организация
(МФО)

Кредитная организация

Ломбард

Кредитный потребительский
кооператив (КПК)

Негосударственный пенсионный
фонд (НПФ)



Обязательно

Досудебный порядок
урегулирования споров
является обязательным для
потребителя и финансовой
организации

Бесплатно

Приём и рассмотрение
обращений потребителей
осуществляется бесплатно

* по обращениям, связанным с неправомерным переводом пенсионных накоплений

! Порядок установлен Федеральным законом от 04.06.2018
№ 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей
финансовых услуг»

Просто

Подача обращения не
требует специальных знаний,
предварительное проведение
независимой экспертизы
(оценки) не требуется

Быстро

Обращение потребителя
рассматривается в течение
15 или 20* рабочих дней



Финансовый уполномоченный
рассматривает обращение, если
размер требования к финансовой
организации не превышает 500 тысяч
рублей (по ОСАГО и по спорам с НПФ
– без ограничения по сумме).

Обращение может быть направлено
через личный кабинет на сайте финансового
уполномоченного или на портале Госуслуг
либо на бумажном носителе по адресу:
119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3,
АНО «СОДФУ».

Споры со страховыми организациями
рассматриваются с 01.06.2019;
с МФО с 01.01.2020;
с кредитными организациями,
НПФ, КПК и ломбардами –
с 01.01.2021.

1

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

2

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

3

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

** 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.

Подробная информация на официальном сайте финансового уполномоченного www.finombudsman.ru

Подать обращение:

www.finombudsman.ru

Задать вопрос:

8 (800) 200-00-10

бесплатный звонок по России

