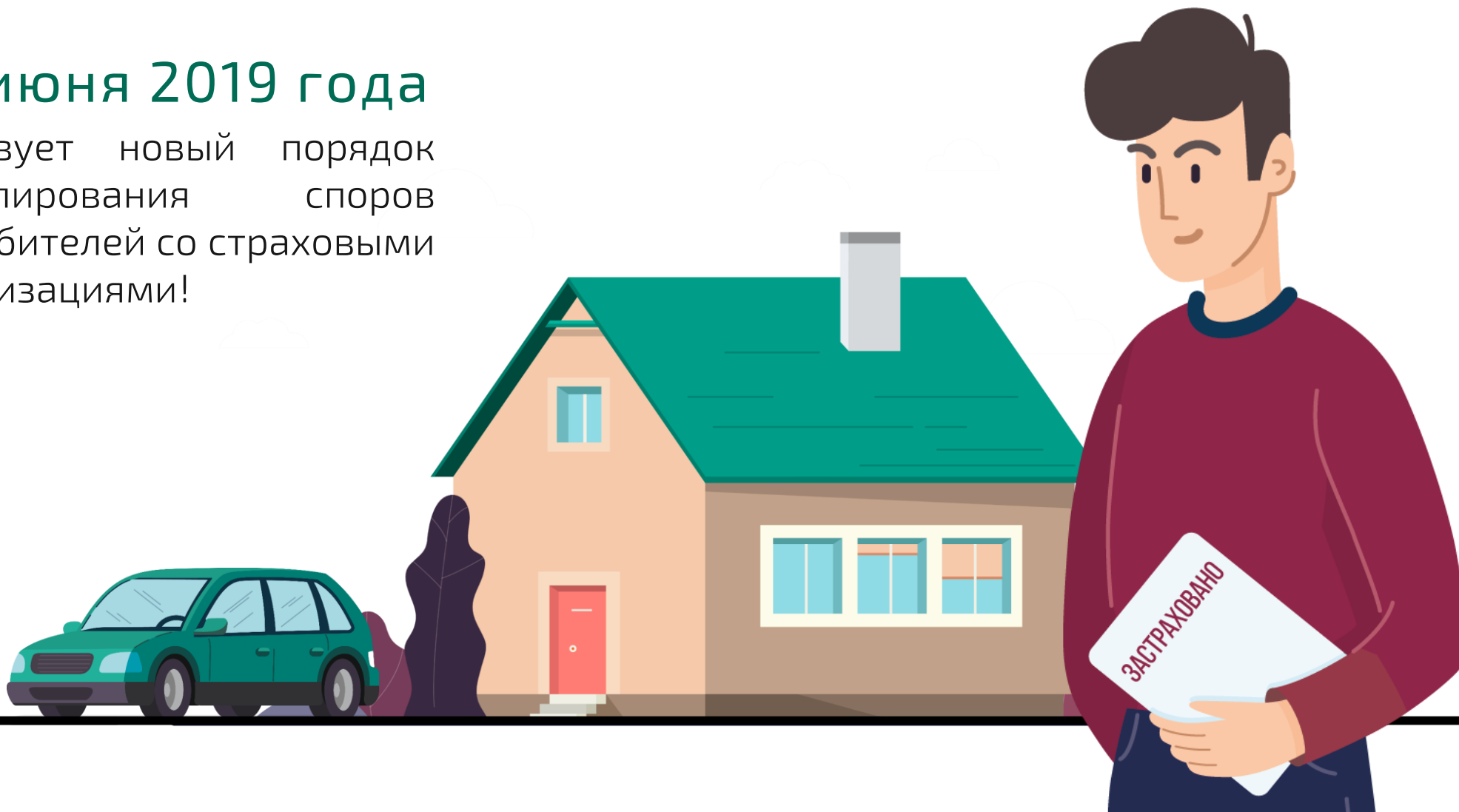


# Вы являетесь клиентом страховой организации?

С 1 июня 2019 года

действует новый порядок урегулирования споров потребителей со страховыми организациями!



# Страховая организация отказывается удовлетворить ваши требования?

## С 1 июня 2019 года

для урегулирования спора со страховой организацией по договорам ОСАГО, КАСКО и ДСАГО **до обращения в суд** вы должны обратиться к финансовому уполномоченному. По иным видам страхования – с 28 ноября 2019 года.

Новый порядок может применяться ранее указанных дат, если страховая организация взаимодействует с финансовым уполномоченным на добровольной основе. Перечень таких организаций размещен на официальном сайте финансового уполномоченного.



# Кто такой финансовый уполномоченный?

Должность финансового уполномоченного учреждена Федеральным законом от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям.



# Какие споры рассматривает финансовый уполномоченный?



## Спор о защите прав потребителя

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя с требованием к страховой организации, оказавшей ему финансовую услугу.

Потребитель - физическое лицо, услуга которому оказана в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности.



## Ограниченный размер имущественных требований

Размер имущественного требования потребителя не должен превышать 500 000 рублей.

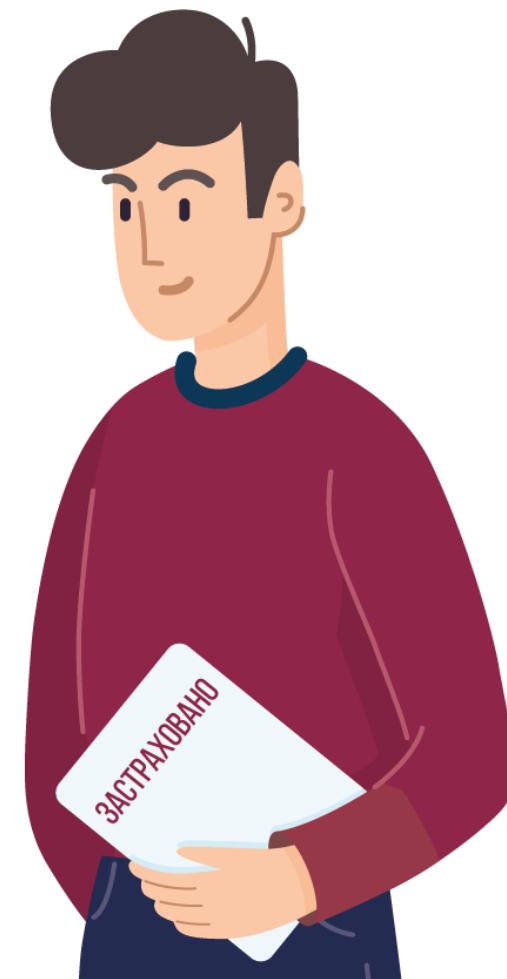
По договорам ОСАГО – без ограничения суммы требований.



## Спор с определенной страховой организацией

Обращение должно быть направлено в отношении страховой организации, включенной в реестр финансовых организаций, обязанных взаимодействовать с финансовым уполномоченным, либо в перечень финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным на добровольной основе.

Реестр и перечень размещены на официальном сайте финансового уполномоченного и официальном сайте Банка России.



# Порядок обращения к финансовому уполномоченному

1

Направьте заявление в страховую организацию, к которой вы имеете претензии. Получите ответ страховой организации на ваше заявление.

2

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

3

Получите решение финансового уполномоченного. Страховая организация обязана исполнить решение в срок, указанный в решении.

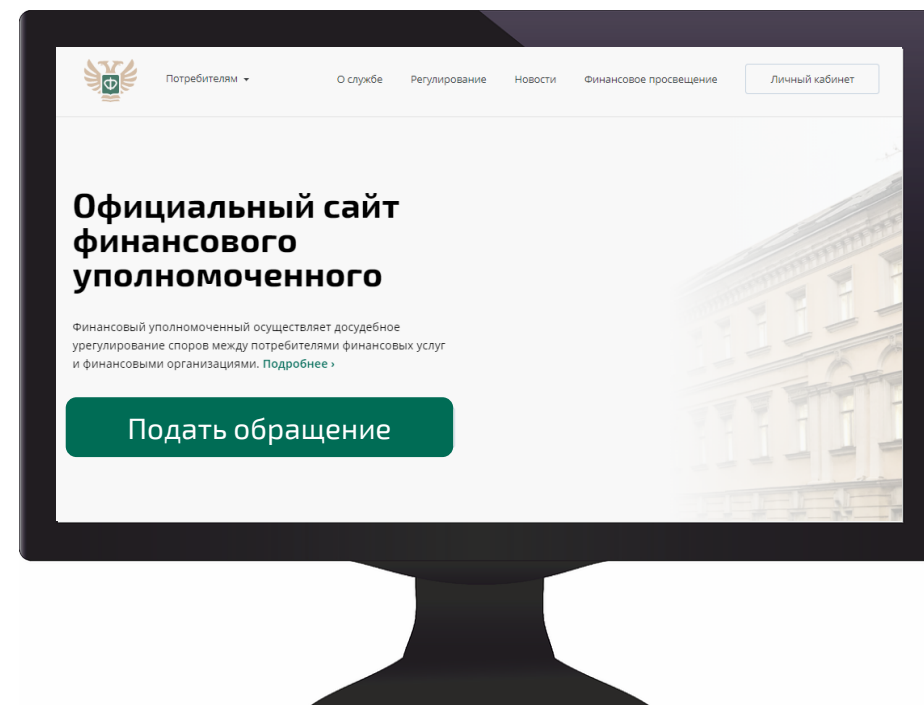
**Новый порядок является обязательным для потребителей и страховых организаций!**



# Как направить обращение финансовому уполномоченному?

Обращение может быть направлено потребителем в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного.

Обращение также может быть направлено в письменной форме по адресу: 119107, Москва, Старомонетный переулок, дом 3, АНО «СОДФУ».



# Рассмотрение обращений финансовым уполномоченным



## Бесплатно

Приём и рассмотрение обращений потребителей осуществляется бесплатно.



## Просто

Подача обращения не требует специальных познаний, при необходимости вам будет оказана помощь в его оформлении.



## Быстро

Обращение потребителя рассматривается в течение 15 рабочих дней. В случае проведения экспертизы рассмотрение может быть приостановлено не более чем на 10 рабочих дней.





Служба финансового  
уполномоченного

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

8 (800) 200-00-10



119107, г. Москва,  
пер. Старомонетный, 3,  
АНО «СОДФУ»