

Информация о праве потребителей финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному

С 1 июня 2019 года действует новый досудебный порядок урегулирования споров потребителей со страховыми организациями.

В случае, если страховая организация отказывается удовлетворить требования потребителя, до обращения в суд потребитель для урегулирования спора должен обратиться к финансовому уполномоченному.

Новый порядок применяется к спорам со страховыми организациями по договорам ОСАГО, каско и ДСАГО начиная с 1 июня 2019 года, по иным видам страхования (кроме обязательного медицинского страхования) – с 28 ноября 2019 года.

Должность финансового уполномоченного учреждена Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Финансовый уполномоченный рассматривает имущественные требования потребителя, размер которых не превышает 500000 рублей, по договорам ОСАГО – без ограничения суммы.

Обращение потребителя финансовому уполномоченному может быть направлено в электронной форме [через личный кабинет](#) на официальном сайте финансового уполномоченного или в письменной форме.

Приём и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно.

До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель должен обратиться с заявлением (претензией) в страховую организацию.

С подробной информацией о порядке направления обращения финансовому уполномоченному можно ознакомиться на [официальном сайте](#) финансового уполномоченного.

Официальный сайт финансового уполномоченного: www.finombudsman.ru

Номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 8 (800) 200-00-10 (бесплатный звонок по России).

Место нахождения службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3.

Почтовый адрес службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3, получатель АНО «СОДФУ».

Внимание клиентов страховых организаций

С 1 июня 2019 года действует новый порядок урегулирования споров со страховыми организациями по договорам ОСАГО, КАСКО и ДСАГО

С 28 ноября 2019 года — по иным видам страхования*



К обращению необходимо приложить:

- 1 копию заявления в финансовую организацию;
- 2 копию ответа финансовой организации на ваше заявление (при наличии);
- 3 копию договора с финансовой организацией;
- 4 копии иных документов по существу спора.



Служба финансового
уполномоченного



Если страховая организация

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

Подать обращение

www.finombudsman.ru



Новый порядок
урегулирования
споров потребителей
со страховыми
организациями

* По иным видам страхования новый порядок может применяться ранее указанной даты, если страховая организация включена в перечень финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным на добровольной основе, размещенный на сайте финансового уполномоченного.

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

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

www.finombudsman.ru



ОБЯЗАТЕЛЬНО

Новый порядок урегулирования споров является обязательным для потребителя*

БЕСПЛАТНО

Прием и рассмотрение обращений потребителей осуществляется бесплатно

ПРОСТО

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

ДОСТУПНО

Обращение может быть направлено 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 страховой организацией потребителю выдается исполнительный документ для принудительного исполнения решения

* Новый порядок установлен Федеральным законом от 04.06.2018 №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»

Порядок обращения к финансовому уполномоченному

1

Направьте заявление в страховую организацию, к которой вы имеете претензии, и получите от неё ответ

Страховая организация должна направить вам ответ в течение:

- 15 рабочих дней, если заявление было направлено вами в электронной форме по стандартной форме, размещенной на сайте финансового уполномоченного;
- 30 календарных дней в иных случаях.

2

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

Обращение может быть направлено:

- через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного;
- в письменной форме по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, АНО «СОДФУ».

3

Получите решение финансового уполномоченного по вашему обращению

Решение также будет направлено в страховую организацию.

Решение подлежит исполнению финансовой организацией не позднее срока, указанного в решении.



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

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 страховой организации, оказавшей ему 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 по сумме требований.

СПОР С ОПРЕДЕЛЕННОЙ СТРАХОВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Обращение может 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.