

Как обратиться к финансовому уполномоченному, если возник спор с финансовой организацией?

Финансовый уполномоченный — независимое должностное лицо, которое разрешает споры между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями.

Потребитель финансовых услуг — это физическое лицо, которое получило финансовую услугу в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью. Он может обратиться за помощью к финансовому уполномоченному.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения в отношении следующих финансовых организаций:

- страховые компании
- банки и другие кредитные организации
- микрофинансовые организации
- кредитные потребительские кооперативы
- ломбарды
- негосударственные пенсионные фонды

Финансовый уполномоченный разрешает споры **бесплатно и без обращения в суд**.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения только с имущественными, в том числе денежными требованиями. При этом размер требований **не должен превышать 500 000 ₽**, по договорам ОСАГО и по спорам с НПФ — без ограничения по сумме требования.

Что нужно делать?

1. Подайте заявление (претензию) в финансовую организацию

Перед тем, как обратиться к финансовому уполномоченному, нужно направить в финансовую организацию заявление (претензию).

Без этого финансовый уполномоченный не станет рассматривать ваше обращение.

Образцы заявлений (претензий) можно найти [на сайте финансового уполномоченного](#).

ОБРАЗЦЫ
заявлений (претензий):



2. Подайте обращение финансовому уполномоченному

Обращение направляется потребителем финансовых услуг **лично** (подробности [на сайте finombudsman.ru](#))

Получить услугу можно через [личный кабинет](#) на официальном сайте финансового уполномоченного. Для этого авторизуйтесь через кнопку «Госуслуги. Войти через ЕСИА» и подайте обращение.

К обращению [приложите документы](#), например, копии заявления (претензии) и договора с финансовой организацией.

Что приложить
к обращению?



3. Получите услугу

В ваш личный кабинет поступит решение финансового уполномоченного.

Его **не нужно распечатывать** и передавать финансовой организации — она тоже получит это решение от финансового уполномоченного.

Финансовая организация должна исполнить решение в течение указанного в нём срока.

Что делать, если финансовая организация не исполнила решение финансового уполномоченного?

Если финансовая организация не исполнит решение, например, не перечислит деньги в установленный срок, подайте финансовому уполномоченному заявление — он выдаст вам удостоверение.

Как запросить
удостоверение?



Удостоверение — это исполнительный документ, на основании которого решение финансового уполномоченного приводится в исполнение в принудительном порядке в соответствии с законодательством.

Получить услугу от финансового уполномоченного можно через [личный кабинет](#) на официальном сайте финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru/lk/login>.

В заявлении укажите способ получения удостоверения — электронно или на бумаге

1. Электронное удостоверение на руки не дадут — финансовый уполномоченный отправит его в ФССП через систему межведомственного электронного взаимодействия.
2. Удостоверение на бумаге пришлют на указанный в заявлении адрес. Чтобы взыскать деньги, удостоверение нужно будет предъявить в банк, где открыт счёт финансовой организации.

Остались вопросы?

Вы всегда можете получить консультацию в контактном центре Службы финансового уполномоченного по номеру: **8 (800) 200-00-10** (понедельник - пятница с 8:00 до 20:00 (мск), кроме нерабочих праздничных дней; бесплатный звонок из регионов России) либо [записаться на онлайн-прием](#).

Онлайн-прием



Подробная информация о подаче обращения представлена на официальном сайте Службы финансового уполномоченного в разделе «База знаний» <https://finombudsman.ru/kb/>.

База знаний

