# Статья (размещение необходимо с гиперссылками)

**Возник спор со страховой, банком, МФО, что делать?**

Не согласны с размером страхового возмещения или качеством выполненного ремонта?

Страховщик отказывает в возврате страховой премии при расторжении договора страхования?

Не согласны со списанной банком комиссией, платой за дополнительные услуги?

МФО удержала пени и штрафы больше положенного по закону?

Обращайтесь к [финансовому уполномоченному](https://finombudsman.ru/).

***Кто такой финансовый уполномоченный?***

Эта должность – уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг – появилась в России относительно недавно, в 2018 году. Финансовый уполномоченный решает значительную часть споров между финансовыми организациями и их клиентами, и в большинстве случаев потребителям финансовых услуг не нужно обращаться суд. Финансовые организации - это страховые организации, банки, негосударственные пенсионные фонды, ломбарды, микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы. Для финансовой организации решение финансового уполномоченного является обязательным к исполнению.

Обратите внимание, что с 11.12.2023 финансовый уполномоченный рассматривает требования в отношении НПФ о возврате предыдущему страховщику по обязательному пенсионному страхованию средств пенсионных накоплений в связи с незаключением договора об обязательном пенсионном страховании на том основании, что заявление застрахованного лица о переходе из Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации в НПФ или из одного НПФ в другой и (или) договор об обязательном пенсионном страховании подписаны не потребителем финансовых услуг или его представителем, и при этом такое обращение направлено финансовому уполномоченному до установления потребителю финансовых услуг накопительной пенсии, срочной пенсионной выплаты и (или) единовременной выплаты средств пенсионных накоплений (далее — споры, связанные с неправомерным переводом пенсионных накоплений).

Конечно, финансовый уполномоченный рассматривает далеко не все спорные ситуации. Его компетенция строго определена [Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»](http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102471607). Если спор относится к компетенции финансового уполномоченного, то миновать стадию досудебного урегулирования и сразу пойти в суд нельзя. Однако это не лишает потребителя права на судебное рассмотрение: если решение финансового уполномоченного не устроит одну из сторон, можно обратиться в суд.

Проверить, относится ли ваш спор к компетенции финансового уполномоченного, можно с помощью [онлайн-сервиса](https://finombudsman.ru/podlezhit-li-spor-rassmotreniyu-finansovym-upolnomochennym/) по квалификации спора на сайте финансового уполномоченного.

Подать обращение финансовому уполномоченному можно самостоятельно, без помощи юристов. Рассмотрение для потребителей финансовых услуг бесплатно. Стандартный срок от принятия обращения до вынесения решения – 15 рабочих дней (по спорам с НПФ, связанным с неправомерным переводом пенсионных накоплений, – 20 рабочих дней).

Процесс подачи обращения очень прост. Финансовый уполномоченный принимает обращения не только в письменном, но и в электронном виде. Причем второй вариант, как более быстрый и удобный, выбирает абсолютное большинство потребителей финансовых услуг.

Более подробную информацию по порядку обращения можно найти на официальном сайте финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru/> в разделе [База знаний](https://finombudsman.ru/finobr/baza-znanij/).

Если у вас остались вопросы, вы можете получить консультацию по телефону 8 (800) 200-00-10 (звонок по России бесплатный) либо на онлайн-приеме (требуется [предварительная запись](https://finombudsman.ru/lichnyj-priem/)).

Также вы можете ознакомиться с информационными материалами Службы финансового уполномоченного:

1. [Электронная брошюра «Урегулирование споров финансовым уполномоченным»](https://finombudsman.ru/assets/files/61/Broshyura-dlya-elektronnogo-razmeshheniya.pdf%22%20%5Ct%20%22_blank)
2. [Как подать обращение финансовому уполномоченному?](https://finombudsman.ru/kb/kak-podat-obrashhenie-finansovomu-upolnomochennomu/)
3. [Образцы обращений к финансовому уполномоченному](https://finombudsman.ru/kb/obraztsy-obrashhenij-k-finansovomu-upolnomochennomu/)
4. [Какие документы необходимо приложить к обращению?](https://finombudsman.ru/kb/kakie-dokumenty-neobhodimo-prilozhit-k-obrashheniyu/)
5. [Причины отказа в принятии обращения к рассмотрению](https://finombudsman.ru/kb/otkaz-v-prinyatii-obrashheniya-k-rassmotreniyu/)
6. [Спор со страховой организацией](https://finombudsman.ru/kb/spor-so-strahovoj-organizatsiej-primery-trebovanij/)
7. [Спор с кредитной  организацией](https://finombudsman.ru/kb/spor-s-kreditnoj-organizatsiej/) (банки и НКО)
8. [Спор с микрофинансовой организацией](https://finombudsman.ru/kb/spor-s-mikrofinansovoj-organizatsiej/)
9. [Спор с кредитным потребительским кооперативом (КПК)](https://finombudsman.ru/kb/spor-s-kreditnym-potrebitelskim-kooperativom/)
10. [Спор с негосударственным пенсионным фондом (НПФ)](https://finombudsman.ru/kb/spor-s-negosudarstvennym-pensionnym-fondom-npf/)
11. [Спор с НПФ о неправомерном переводе пенсионных накоплений](https://finombudsman.ru/kb/spory-podlezhashchie-rassmotreniyu-finansovym-upolnomochennym/spor-s-negosudarstvennyim-pensionnyim-fondom-%28npf%29-o-nepravomernom-perevode-pensionnyix-nakoplenij.html)
12. [Спор с ломбардом](https://finombudsman.ru/kb/spor-s-lombardom/)