

# РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ ФИНАНСОВЫМ УПОЛНОМОЧЕННЫМ

АНО «СОДФУ»,  
2024



Служба  
финансового  
уполномоченного

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

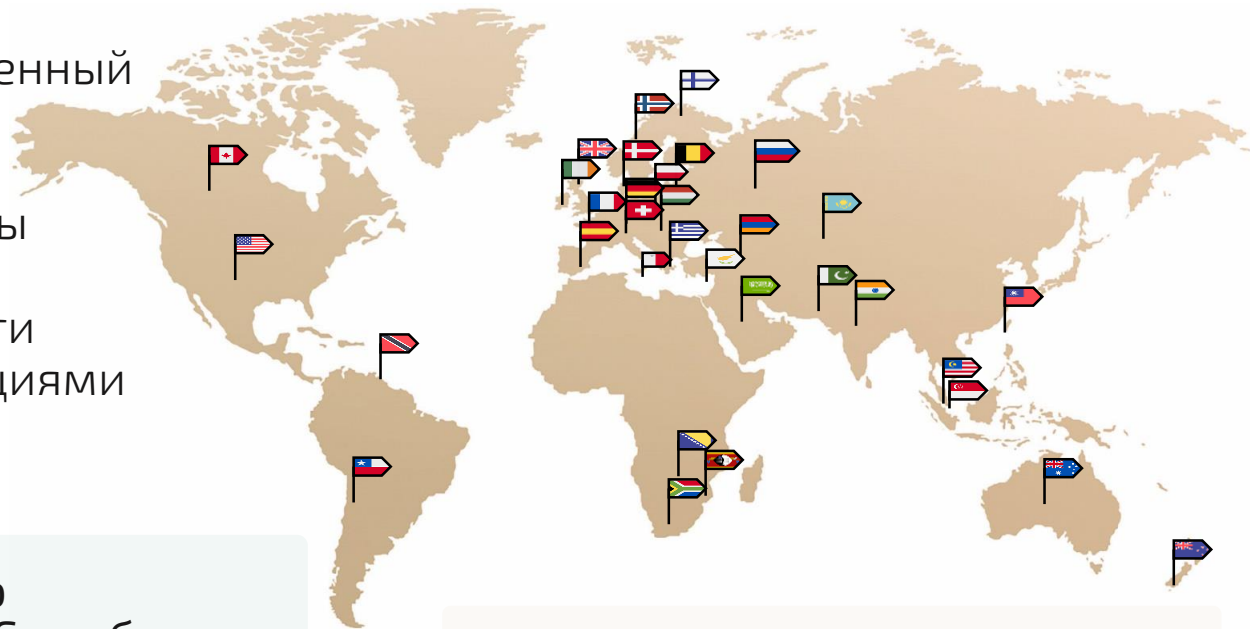
## Кто такой финансовый уполномоченный?

Финансовый уполномоченный является независимым должностным лицом, рассматривающим споры между клиентами и оказывающими им услуги финансовыми организациями в досудебном порядке

Должность финансового уполномоченного и его Служба **учреждены государством** для защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг



Похожие институты эффективно функционируют во многих странах мира



# Структура Службы финансового уполномоченного

Главный финансовый  
уполномоченный

Финансовые  
уполномоченные в сферах  
финансовых услуг

Служба обеспечения  
деятельности финансового  
уполномоченного

Создана в форме автономной  
некоммерческой организации  
(АНО «СОДФУ»).

Учредителем является Банк России.

Совет Службы  
финансового  
уполномоченного

Экспертный совет  
Службы  
финансового  
уполномоченного



Служба создана Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»



# Что делает финансовый уполномоченный для досудебного разрешения спора?

## ФИНАНСОВЫЙ УПОЛНОЧЕННЫЙ:



Рассматривает обращение потребителя по спорам, входящим в его компетенцию



Запрашивает у финансовой организации разъяснения, документы и сведения, связанные с рассмотрением обращения, при необходимости назначает независимую экспертизу

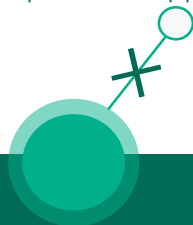


Принимает решение, обязательное для исполнения финансовой организацией

# Досудебный порядок урегулирования споров

В случае, если спор подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, потребитель вправе обратиться в суд только после обращения к финансовому уполномоченному

ОБРАЩЕНИЕ В СУД



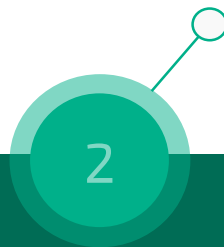
ОБРАЩЕНИЕ В ФИНАНСОВУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

До обращения к финансовому уполномоченному потребитель должен направить заявление о восстановлении нарушенного права (претензию) в финансовую организацию



Финансовая организация обязана направить ответ потребителю в установленный срок (срок ответа зависит в том числе от способа направления потребителем заявления о восстановлении нарушенного права (претензии))

ПОЛУЧЕНИЕ ОТВЕТА



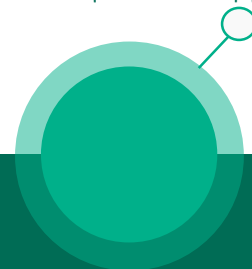
ОБРАЩЕНИЕ К ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ

В случае, если спор с финансовой организацией не урегулирован, потребитель направляет обращение финансовому уполномоченному



В случае несогласия с решением или непринятия решения финансовым уполномоченным или прекращения рассмотрения без принятия решения по обращению

ОБРАЩЕНИЕ В СУД



По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение.

Если в ходе рассмотрения обращения между сторонами достигнуто соглашение, решение не принимается.

# Плюсы досудебного порядка для потребителей финансовых услуг

## ● ПРОСТО

Подача обращения не требует специальных знаний.

Потребитель может подать обращение письменно или электронно в личном кабинете на сайте финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru> или через портал «Госуслуги».

## ● БЕСПЛАТНО

Прием и рассмотрение обращений потребителей финансовым уполномоченным осуществляется бесплатно, при необходимости независимая экспертиза (оценка) будет проведена по инициативе финансового уполномоченного за счет средств фонда финансирования его деятельности.

## ● ДОСТУПНО

Потребителю не нужно присутствовать при рассмотрении обращения – по общему правилу обращения рассматриваются финансовым уполномоченным в заочной форме без вызова сторон.

## ● БЫСТРО

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя и принимает решение в течение 15 рабочих дней (по отдельным спорам с НПФ - 20 рабочих дней). В предусмотренных законом случаях, рассмотрение может быть приостановлено.

# Какие споры рассматривает финансовый уполномоченный?

## Спор о защите прав потребителя

- Спор касается финансовых услуг, которые оказывались (оказываются) потребителю для личных, семейных, бытовых или иных нужд не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности.

## Ограниченный размер имущественных требований

- Размер имущественного требования потребителя не должен превышать 500 000 рублей.  
Данное ограничение не применимо к требованиям:
  - предъявляемым к страховым организациям и вытекающим из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения по договору ОСАГО;
  - предъявляемым к негосударственным пенсионным фондам (НПФ) и связанным с заключением, исполнением или прекращением пенсионного договора и (или) договора об обязательном пенсионном страховании (с 11.12.2023);
  - предъявляемым к НПФ о возврате предыдущему страховщику по обязательному пенсионному страхованию средств пенсионных накоплений в связи с незаключением с НПФ договора об обязательном пенсионном страховании (с 11.12.2023).

## Спор с определенной финансовой организацией

- Финансовый уполномоченный рассматривает обращение, если оно направлено в отношении финансовой организации, взаимодействующей с финансовым уполномоченным. Взаимодействие может быть осуществлено как в добровольном, так и в обязательном порядке.

## Финансовые организации, в отношении которых рассматриваются обращения потребителей

### ВЗАИМОДЕЙСТВУЮЩИЕ В ОБЯЗАТЕЛЬНОМ ПОРЯДКЕ

- ✓ Страховые организации (кроме организаций, осуществляющих исключительно ОМС);
- ✓ Кредитные организации (банки и небанковские кредитные организации);
- ✓ МФО;
- ✓ КПК;
- ✓ НПФ;
- ✓ Ломбарды.



Ведение реестра финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие, осуществляется Банком России.

### ВЗАИМОДЕЙСТВУЮЩИЕ В ДОБРОВОЛЬНОМ ПОРЯДКЕ

Любые финансовые организации, оказывающие финансовые услуги потребителям, организовавшие взаимодействие с финансовым уполномоченным на основании поданного ими заявления



Ведение перечня финансовых организаций, организовавших взаимодействие на добровольной основе, осуществляется АНО «СОДФУ».





## ПОТРЕБИТЕЛЬ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

- физическое лицо, услуга которому оказана (оказывается) в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности

Потребитель направляет обращение лично, за исключением случаев законного представительства.



## ТРЕТЬЕ ЛИЦО

- физическое или юридическое лицо, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации

Принятие и рассмотрение обращений, направленных третьими лицами, осуществляется за плату, размер которой определяется Советом службы.

## Порядок обращения к финансовому уполномоченному

1

### Направить претензию

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

2

### Подать обращение

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

3

### Получить решение

По результатам рассмотрения обращения получите решение. Финансовая организация обязана исполнить решение в срок, указанный в решении

\* По спорам, связанным с неправомерным переводом пенсионных накоплений, для восстановления своих прав направьте обращение финансовому уполномоченному, даже если НПФ согласен с заявленными требованиями и вы заключили соглашение, содержащее сведения о незаключении договора об обязательном пенсионном страховании.

**Порядок является обязательным для потребителей  
и финансовых организаций!**

# Сервисы Службы финансового уполномоченного для потребителей

Бесплатные сервисы и услуги, созданные для помощи потребителям:



## **КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР**

Собственный контактный центр осуществляет не только консультационную, но и техническую поддержку потребителей. Многоканальный телефонный номер: 8 (800) 200-00-10, из России звонок бесплатный.



## **ВИРТУАЛЬНАЯ ПРИЕМНАЯ (ОНЛАЙН-ПРИЕМ)**

Дистанционный личный прием граждан посредством виртуальной приемной на сайте финансового уполномоченного.

Уполномоченные сотрудники АНО «СОДФУ» консультируют по вопросам подачи и рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг.



## **РАСШИРЕНИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА**

Ответы на вопросы в чат-боте, веб-чате, голосовом помощнике «Алиса».



## **СЕРВИС ПЕРВОНАЧАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ СПОРА**

Позволяет потребителю на сайте финансового уполномоченного самостоятельно проверить, подлежит ли его спор рассмотрению финансовым уполномоченным.



## **БАЗА ЗНАНИЙ**

Материалы о порядке применения Закона № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». На сайте финансового уполномоченного размещены материалы, разъясняющие порядок в доступной и понятной форме.



## **ПРОЕКТ FRIENDLY (ДРУЖЕЛЮБНЫЙ)**

Проект позволяет максимально снизить процент обращений, по которым гражданам отказано в приеме к рассмотрению обращений. Уполномоченные сотрудники АНО «СОДФУ» консультируют по составу документов в ранее поданном обращении финансовому уполномоченному.

# Направление финансовому уполномоченному обращения в защиту прав несовершеннолетнего

## ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

### несовершеннолетнего с финансовым уполномоченным



Лицо, которому не исполнилось 18 лет, **не обладает правом на направление обращения** финансовому уполномоченному, за исключением случаев его эмансипации\*



Обращение в защиту прав несовершеннолетнего направляется финансовому уполномоченному его **законным представителем**

- ✓ родителем, усыновителем, опекуном, попечителем



**Документы, удостоверяющие полномочия** законных представителей:

- ✓ полномочия родителей — свидетельство о рождении ребенка
- ✓ полномочия усыновителей — свидетельство об усыновлении
- ✓ полномочия опекунов — акт о назначении опекуном
- ✓ полномочия попечителей — акт о назначении попечителем

\* объявления несовершеннолетнего полностью дееспособным в соответствии со статьей 27 Гражданского кодекса РФ.

# Тематические материалы Службы для самостоятельного изучения

## Тематические материалы:

---

1. [Как подать обращение финансовому уполномоченному по спору со страховой организацией](#)
2. [Как подать обращение финансовому уполномоченному по спору с кредитной организацией](#) (банки и небанковские кредитные организации)
3. [Как подать обращение финансовому уполномоченному по спору с микрофинансовой организацией](#)
4. [Как подать обращение финансовому уполномоченному по спору с кредитным потребительским кооперативом \(КПК\)](#)
5. [Как подать обращение финансовому уполномоченному по спору с негосударственным пенсионным фондом \(НПФ\)](#)
6. [Как подать обращение финансовому уполномоченному по спору с ломбардом](#)
7. [Про защиту прав потребителей финансовых услуг](#)

## Тематические разделы:

---

- [База знаний # Споры, подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным и кто может обратиться?](#)
- [База знаний # Как подать обращение финансовому уполномоченному](#)
- [База знаний # Тематические вопросы по поданному обращению](#)
- [База знаний # Тематические вопросы по принятому решению и порядку его исполнения](#)
- [База знаний # Тематические вопросы по личному кабинету потребителя](#)

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

119017, Москва,  
Старомонетный переулок, 3  
АНО «СОДФУ»

Тел. 8 (800) 200-00-10

бесплатный звонок из регионов  
России



Служба  
финансового  
уполномоченного



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