

## **Информация о праве потребителей финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному**

С 1 января 2021 года действует новый досудебный порядок урегулирования споров потребителей с негосударственными пенсионными фондами.

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

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

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

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения в отношении финансовых организаций, если требования потребителя финансовых услуг имущественного характера связаны с заключением, исполнением или прекращением пенсионного договора, договора долгосрочных сбережений и (или) договора об обязательном пенсионном страховании и если со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

Прием и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно.

До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель должен обратиться с заявлением - претензией в негосударственный пенсионный фонд. Данный претензионный порядок установлен статьей 16 Закона и является обязательным для потребителей.

С подробной информацией о порядке направления обращения финансовому уполномоченному можно ознакомиться на официальном сайте финансового уполномоченного.

Официальный сайт финансового уполномоченного: [www.finombudsman.ru](http://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».

# Досудебное урегулирование споров физических лиц с финансовыми организациями

Финансовый уполномоченный осуществляет свою деятельность на основании Федерального закона N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг"

ПОДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ



Видеоинструкция по подаче обращения



## 3 простых шага для досудебного урегулирования Вашего спора:

01

### Проверьте, подлежит ли спор рассмотрению

Ответив на несколько вопросов, можно узнать, подлежит ли Ваш спор рассмотрению финансовым уполномоченным

Проверить →

02

Подайте заявление о восстановлении нарушенного права (претензию) в финансовую организацию

03

Подайте обращение финансовому уполномоченному

## Какие споры рассматривает финансовый уполномоченный



Вам была оказана финансовая услуга для личных, семейных, бытовых или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности



Все споры с финансовыми организациями рассматриваются только при их взаимодействии с финансовым уполномоченным



Размер имущественного требования не превышает 500 000 рублей. По ОСАГО и по спорам с НПФ - без ограничения суммы



Со дня возникновения спора с финансовой организацией прошло менее 3-х лет