



Служба  
финансового  
уполномоченного

## Вы являетесь клиентом финансовой организации?

Финансовая организация отказывается  
удовлетворить ваши требования?

**Для урегулирования спора до  
обращения в суд вы должны  
обратиться к финансовому  
уполномоченному**

Страховая организация

Микрофинансовая организация  
(МФО)

Кредитная организация

Ломбард

Кредитный потребительский  
кооператив (КПК)

Негосударственный пенсионный  
фонд (НПФ)



### Обязательно

Новый порядок  
урегулирования споров  
является обязательным для  
потребителя и финансовой  
организации

### Бесплатно

Приём и рассмотрение  
обращений потребителей  
осуществляется бесплатно

! Порядок установлен Федеральным законом от 04.06.2018  
№ 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей  
финансовых услуг»

### Просто

Подача обращения не  
требует специальных знаний,  
предварительное проведение  
независимой экспертизы  
(оценки) не требуется

### Быстро

Обращение потребителя  
рассматривается в течение  
15 рабочих дней



Финансовый уполномоченный  
рассматривает обращение, если  
размер требования к финансовой  
организации не превышает  
500 тысяч рублей (по договорам  
ОСАГО – без ограничения по сумме).

Обращение может быть направлено  
через личный кабинет на сайте  
финансового уполномоченного  
или в письменной форме по адресу:  
119017, г. Москва, Старомонетный пер.,  
дом 3, АНО «СОДФУ».

Споры со страховыми организациями  
рассматриваются с 01.06.2019;  
с МФО с 01.01.2020;  
с кредитными организациями,  
НПФ, КПК и ломбардами –  
с 01.01.2021.

1

До направления обращения  
финансовому уполномоченному  
обратитесь с заявлением  
(претензией) в финансовую  
организацию

2

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

3

Получите решение финансового  
уполномоченного по вашему  
обращению. Финансовая  
организация обязана исполнить  
решение в срок, указанный в нём

Подробная информация на официальном сайте финансового уполномоченного [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)

Подать обращение:

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

Задать вопрос:

8 (800) 200-00-10

бесплатный звонок по России

