

Сведения об авторе: Бирюков Анатолий Евгеньевич,  
экономический советник Автономной некоммерческой организации  
«Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного»,  
г. Санкт-Петербург

## ФИНАНСОВЫЙ УПОЛНОМОЧЕННЫЙ – НАДЕЖНЫЙ ПОМОЩНИК В ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

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](#).

### **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 в 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 не заключением 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»](#). 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](#) 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](#).

Если у вас остались вопросы, вы можете получить консультацию по телефону [8 \(800\) 200-00-10](tel:88002000010) (звонок по России бесплатный) либо на онлайн-приеме (требуется [предварительная запись](#)).

Также вы можете ознакомиться с информационными материалами Службы финансового уполномоченного:

1. [Электронная брошюра «Урегулирование споров финансовым уполномоченным»](#)
2. [Как подать обращение финансовому уполномоченному?](#)
3. [Образцы обращений к финансовому уполномоченному](#)
4. [Какие документы необходимо приложить к обращению?](#)
5. [Причины отказа в принятии обращения к рассмотрению](#)
6. [Спор со страховой организацией](#)
7. [Спор с кредитной организацией](#) (банки и НКО)
8. [Спор с микрофинансовой организацией](#)
9. [Спор с кредитным потребительским кооперативом \(КПК\)](#)
10. [Спор с негосударственным пенсионным фондом \(НПФ\)](#)
11. [Спор с НПФ о неправомерном переводе пенсионных накоплений](#)
12. [Спор с ломбардом](#)