Служба финансового уполномоченного

Вы являетесь клиентом страховой организации?

Страховая организация отказывается удовлетворить ваши требования?



С 1 июня 2019 года

действует новый порядок урегулирования споров со страховыми организациями по договорам ОСАГО, КАСКО и ДСАГО*

1. Направьте заявление в страховую организацию, к которой вы имеете претензии. Получите ответ страховой организации на ваше заявление.

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

3. Получите решение финансового уполномоченного по вашему обращению. Страховая организация обязана исполнить решение в срок, указанный в решении.



Обязательно

Новый порядок урегулирования споров со страховыми организациями является обязательным для потребителя **

Просто

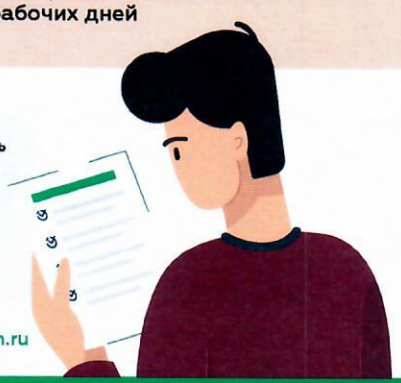
Обращение подается путём заполнения стандартной формы на сайте финансового уполномоченного ***

Бесплатно

Приём и рассмотрение обращений потребителей осуществляется бесплатно

Быстро

Обращение потребителя рассматривается в течение 15 рабочих дней



(*) По иным видам страхования — с 28.11.2019. Новый порядок может применяться ранее указанной даты, если страховая организация взаимодействует с финансовым уполномоченным на добровольной основе.

(**) Новый порядок урегулирования споров установлен Федеральным законом от 04.06.18 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

(***) Обращение также может быть направлено в письменной форме по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3, АНО «СОДФУ».

Подробная информация на официальном сайте финансового уполномоченного www.finombudsman.ru

Подать обращение:

https://finombudsman.ru

8 (800) 200-00-10

бесплатный звонок по России

Вниманию клиентов страховых организаций

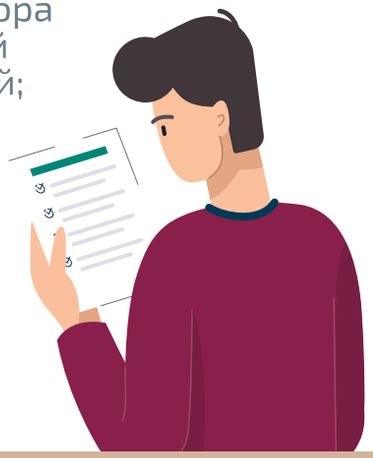
С 1 июня 2019 года действует новый порядок урегулирования споров со страховыми организациями по договорам ОСАГО, КАСКО и ДСАГО

С 28 ноября 2019 года — по иным видам страхования*



К обращению необходимо приложить:

1. копию заявления в финансовую организацию;
2. копию ответа финансовой организации на ваше заявление (при наличии);
3. копию договора с финансовой организацией;
4. копии иных документов по существу спора.



Служба финансового уполномоченного



Если страховая организация

отказывается удовлетворить ваши требования, за защитой своих прав до обращения в суд вы должны обратиться к финансовому уполномоченному.

Подать обращение

www.finombudsman.ru

Новый порядок урегулирования споров потребителей со страховыми организациями

* По иным видам страхования новый порядок может применяться ранее указанной даты, если страховая организация включена в перечень финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным на добровольной основе, размещенный на сайте финансового уполномоченного.

8 (800) 200-00-10
бесплатный звонок по России

119017, г. Москва,
Старомонетный пер., дом. 3,
АНО «СОДФУ».

www.finombudsman.ru

ОБЯЗАТЕЛЬНО

Новый порядок урегулирования споров является обязательным для потребителя*

БЕСПЛАТНО

Прием и рассмотрение обращений потребителей осуществляется бесплатно

ПРОСТО

Подача обращения не требует специальных познаний, при необходимости потребителю будет оказана помощь в его оформлении

ДОСТУПНО

Обращение может быть направлено путём заполнения стандартной формы в личном кабинете на сайте финансового уполномоченного

БЫСТРО

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение и принимает решение в течение 15 рабочих дней. В случае проведения экспертизы рассмотрение может быть приостановлено не более чем на 10 рабочих дней

ЭФФЕКТИВНО

В случае неисполнения решения страховой организацией, потребителю выдается исполнительный документ для принудительного исполнения решения

* Новый порядок установлен Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»

Порядок обращения к финансовому уполномоченному

1 Направьте заявление в страховую организацию, к которой вы имеете претензии, и получите от неё ответ

Страховая организация должна направить вам ответ в течение:

- 15 рабочих дней, если заявление было направлено вами в электронной форме по стандартной форме, размещенной на сайте финансового уполномоченного;
- 30 календарных дней в иных случаях.

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

Обращение может быть направлено:

- через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного;
- в письменной форме по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, АНО «СОДФУ».

3 Получите решение финансового уполномоченного по вашему обращению

Решение также будет направлено в страховую организацию.

Решение подлежит исполнению финансовой организацией не позднее срока, указанного в решении.

В случае несогласия с решением финансового уполномоченного вы вправе обратиться в суд с иском к страховой организации.

Споры, подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным

Финансовый уполномоченный рассматривает споры, отвечающие следующим критериям:

СПОР О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя с требованием к страховой организации, оказавшей ему услугу.

Потребитель — физическое лицо, услуга которому оказана в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности.

ОГРАНИЧЕННЫЙ РАЗМЕР ИМУЩЕСТВЕННЫХ ТРЕБОВАНИЙ

Размер имущественного требования потребителя не должен превышать 500 000 рублей.

По договорам ОСАГО — без ограничения по сумме требований.

СПОР С ОПРЕДЕЛЕННОЙ СТРАХОВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Обращение может быть направлено в отношении страховой организации, включенной в реестр финансовых организаций, обязанных взаимодействовать с финансовым уполномоченным, либо в перечень финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным на добровольной основе.

Реестр и перечень размещены на официальном сайте финансового уполномоченного и официальном сайте Банка России.