

## Внимание 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](http://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](http://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



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.



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».



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.