

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 (далее – НПФ).

В случае если НПФ отказывается удовлетворить имущественные 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).

С 11 декабря 2023 года споры, связанные с неправомерным переводом пенсионных накоплений, также подлежат рассмотрению (досудебному урегулированию) финансовым уполномоченным. Если НПФ отказывается удовлетворить требование потребителя о возврате предыдущему страховщику средств пенсионных накоплений в связи с незаключением договора об обязательном пенсионном страховании – до обращения в суд потребитель должен обратиться к финансовому уполномоченному.

Обращение потребителя финансовому уполномоченному может быть направлено в электронной форме [через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного](#) или на портале Госуслуг либо на бумажном носителе.

Прием и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно.

До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель должен [обратиться с заявлением](#) о восстановлении нарушенного права в НПФ. Данный претензионный порядок установлен Законом и является обязательным для потребителей.

С подробной информацией о порядке направления обращения финансовому уполномоченному можно ознакомиться на [официальном сайте](http://www.finombudsman.ru) финансового уполномоченного (www.finombudsman.ru).

Проверить,
подлежит ли спор рассмотрению
финансовым уполномоченным:



Ознакомиться
с подробной информацией о порядке
можно на сайте 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 пер., дом 3.

Почтовый адрес службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, получатель АНО «СОДФУ».



Вы являетесь клиентом негосударственного пенсионного фонда?

Негосударственный пенсионный фонд (НПФ) отказывается удовлетворить ваши требования?

С 1 января 2021 года

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



Порядок обращения к финансовому уполномоченному

1

До направления обращения финансовому уполномоченному обратитесь с заявлением о восстановлении нарушенного права в НПФ.

НПФ обязан направить вам ответ в течение 30 календарных дней (в случаях, предусмотренных законом, – в течение 15 рабочих дней).

По заявлению, содержащему требование, связанное с неправомерным переводом пенсионных накоплений, – в течение 40 календарных и 20 рабочих дней соответственно.

2

Направьте обращение финансовому уполномоченному, если не согласны с принятым решением НПФ или не получили ответ в установленный срок либо если заключили с НПФ соглашение, содержащее сведения о незаключении договора об обязательном пенсионном страховании.

Обращение может быть направлено в электронной форме через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного. В этом случае вы сможете следить за ходом рассмотрения обращения в личном кабинете.

3

Получите решение финансового уполномоченного по вашему обращению. НПФ обязан исполнить решение в срок, указанный в решении.

В случае, если решение финансового уполномоченного не исполнено в срок, по вашему заявлению выдаётся исполнительный документ для принудительного исполнения решения.

С 11.12.2023 обращения в отношении НПФ рассматриваются финансовым уполномоченным независимо от размера (суммы) предъявляемых требований.

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

Обращение также может быть направлено через портал Госуслуг либо на бумажном носителе по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, АНО «СОДФУ».

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

Подать обращение:

www.finombudsman.ru

Задать вопрос:

8 (800) 200-00-10

бесплатный звонок по России

