

## Вниманию клиентов страховых организаций

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

С 28 ноября 2019 года — по всем видам личного и имущественного страхования\*.



## К обращению необходимо приложить:

- 1 копию заявления (претензии) в страховую организацию;
- 2 копию ответа страховой организации на ваше заявление (претензию) (при наличии);
- 3 копию договора со страховой 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)

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

Новый порядок урегулирования споров потребителей со страховыми организациями

\* За исключением обязательного медицинского страхования (ОМС)



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

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



## ОБЯЗАТЕЛЬНО

Новый порядок урегулирования споров является обязательным для потребителя\*

## БЕСПЛАТНО

Приём и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно

## ПРОСТО

Подача обращения не требует специальных знаний, в случае затруднений потребителю будет оказана помощь в его оформлении. При необходимости Служба финансового уполномоченного самостоятельно организует проведение независимой экспертизы

## ДОСТУПНО

Обращение может быть направлено в письменной форме либо 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 финансового уполномоченного потребителю выдаётся исполнительный документ для принудительного исполнения решения

## Порядок обращения к финансовому уполномоченному

1

Направьте заявление (претензию) в страховую организацию, которая ненадлежащим образом исполнила свои обязательства по договору (оказала финансовую услугу)

Страховая организация должна направить вам ответ в течение:

- 15 рабочих дней, если заявление (претензия) было направлено вами в электронной форме по стандартной форме, размещённой на сайте финансового уполномоченного, и со дня нарушения ваших прав прошло не более 180 дней;
- 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 страховой 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, заключившей с ним (либо в его пользу) договор и (или) оказавшей ему финансовую услугу.

Потребитель — физическое лицо, с которым или в пользу которого был заключён договор с финансовой организацией, либо лицо, которому оказывается финансовая услуга, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

### ОГРАНИЧЕННЫЙ РАЗМЕР ИМУЩЕСТВЕННЫХ ТРЕБОВАНИЙ

Размер имущественного требования потребителя не должен превышать 500 000 рублей.

По договорам ОСАГО — без ограничения по сумме требований.

### НЕ ИСТЁК СРОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение, если со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трёх лет.

Финансовый уполномоченный на основании заявления потребителя вправе восстановить срок подачи обращения, если причины пропуска срока будут признаны финансовым уполномоченным уважительными.

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