

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).

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».