

Порядок разрешения спора с финансовой организацией.

При возникновении спора о восстановлении нарушенного права с финансовой организацией – банком, страховой компанией, микрофинансовой организацией, ломбардом, потребителю необходимо соблюдать определенный порядок действий.

Шаг 1. Для решения своего вопроса (например: вернуть денежные средства, пересчитать сумму, отказаться от страховки и иных доп. услуг и др.) потребитель должен направить заявление (претензию) в финансовую организацию.

Обязательный досудебный порядок установлен Федеральным законом №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» - до направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг должен направить в финансовую организацию заявление о восстановлении нарушенного права в письменной или электронной форме.

Финансовая организация обязана рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права и направить ему мотивированный ответ :

- в течение 15 рабочих дней со дня получения заявления, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более 180 календарных дней;
- в течение тридцати календарных дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в иных случаях.

Если вы проигнорируете этап с претензией в финансовую организацию и сразу обратитесь к финансовому уполномоченному, в рассмотрении вашего обращения будет отказано. А если суд установит, что обязательный претензионный порядок не соблюден, он может вернуть иск или оставить его без рассмотрения.

Шаг 2. В случае неполучения ответа в установленный срок, либо при отказе в удовлетворении ваших требований, следует обратиться за урегулированием спора к финансовому уполномоченному (сайт - finombudsman.ru).

Он рассматривает имущественные споры, если сумма требований не превышает 500 тысяч рублей. Исключение составляют споры по ОСАГО: здесь ограничение по сумме не действует.

И если со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

Пропущенный по уважительным причинам срок может быть восстановлен финансовым уполномоченным на основании заявления потребителя финансовых услуг и документов, подтверждающих уважительность этих причин
Направить обращение можно:

- в электронной форме — через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного (finombudsman.ru) или через портал Госуслуг.
- в письменной форме по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., д. 3.

Срок ответа потребителю – 15 рабочих дней.

Решение финансового уполномоченного доводится до финансовой организации, в отношении с которой у вас возник спор, и вступает в силу по истечении 10 рабочих дней после даты его подписания.

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

Шаг 3. Если финансовая организация не исполняет решение, потребитель вправе обратиться с письменным заявлением к фин.уполномоченному о выдаче удостоверения.

Удостоверение является исполнительным документом, на основании которого судебный пристав приводит решение финансового уполномоченного в исполнение в принудительном порядке.

Шаг 4. Если вы не согласны с решением финансового уполномоченного, в течение 30 дней после его вступления в силу вы вправе обратиться в суд.

Подведем итог: Возникла проблема с финансовой организацией → обращаемся с письменной претензией (заявлением) → не удовлетворил ответ, обращаемся к финансовому уполномоченному → если решение уполномоченного вас не устроит, обращаемся в суд.

*Данная информация подготовлена консультационным центром по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области», носит просветительский характер и не заменяет официальную юридическую консультацию. август 2026 г.
E-mail: zpp@sesoirk.irkutsk.ru*