Служба финансового уполномоченного

Новый порядок урегулирования споров потребителей с негосударственными пенсионными фондами

Внимание клиентов негосударственных пенсионных фондов (НПФ)

С 1 января 2021 года действует новый порядок урегулирования спора с НПФ.

С 11 декабря 2023 года споры, связанные с неправомерным переводом пенсионных накоплений, подлежат досудебному урегулированию финансовым уполномоченным.

С 1 января 2025 года споры, связанные с заключением, исполнением и прекращением договора долгосрочных сбережений, также подлежат рассмотрению финансовым уполномоченным.

Если негосударственный пенсионный фонд отказывается удовлетворять ваши требования, за защитой своих прав до обращения в суд вы должны обратиться в финансовую уполномоченному.

ОБЯЗАТЕЛЬНО

Новый порядок урегулирования спора с НПФ установлен Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «О уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и является обязательным для потребителя.

БЕСПЛАТНО

Прием и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным бесплатно.

ПРОСТО

Подача обращения не требует специальных знаний, а случае затруднений потребителю будет оказана помощь в его оформлении

ДОСТУПНО

Обращение может быть направлено на русском носителе либо путем заполнения стандартной формы обращения на сайте в сети «Интернет» финансового уполномоченного или портале Госуслуг*

БЫСТРО

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения и принимает решение в течение 15 или 20* рабочих дней. В случае проведения экспертизы финансовый уполномоченный вынесет решение не позднее 45 или 60* рабочих дней.

*По обращениям, связанным с неправомерным переводом пенсионных накоплений

ЭФФЕКТИВНО

В случае несогласия решением финансового уполномоченного потребитель вправе обратиться в исполнительный документ для принудительного исполнения решения.

Споры, подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным

Финансовый уполномоченный рассматривает споры, отвечающие следующим критериям:

СПОР О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей (требования к НПФ), заключившему с ним (либо его полным) договор и (или) оказавшему иную финансовую услугу

Потребитель — физическое лицо, с которым иным способом организует заключение договора с потребителем, оказывающим финансовые услуги, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

СПОР ИМУЩЕСТВЕННОГО ХАРАКТЕРА

Финансовый уполномоченный рассматривает **имущественные** споры, связанные с заключением, исполнением или прекращением договора, договора долгосрочных сбережений, договора обязательного страхования гражданской ответственности независимо от размера требования потребителя к НПФ.

НЕ ИСТЕК СРОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ

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

Финансовый уполномоченный не основании решения потребителя вправе восстановить срок подачи обращения, если потребитель представит доказательства уважительности пропуска срока

СОБЛЮДЕНЫ ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ПО ОПРЕДЕЛЕННЫМ СПОРАМ

Обращение с требованием потребителя о возврате ранее ошибочно страховщиком средств пенсионных накоплений в связи с неправомерным переводом потребителя в НПФ, а также с требованием о возврате средств пенсионных накоплений в связи с незаключением НПФ договора об обязательном пенсионном страховании;

Обращение с требованием о возврате средств пенсионных накоплений, связанных с незаключением НПФ договора об обязательном пенсионном страховании;

Обращение с требованием о возврате средств пенсионных накоплений, в случае, если потребитель не обратился в суд с требованием о возврате средств пенсионных накоплений, в течение 1 года с даты, когда потребитель узнал о нарушении своего права, заключенном в результате совершения уполномоченным органом подлежащим обязательному страхованию в пользу третьего лица (выгодоприобретателя) (страхование уполномоченным);