

Порядок подачи и рассмотрения обращений

Порядок подачи обращений

Прежде чем направить обращение финансовому уполномоченному, проверьте, входит ли финансовая организация в [реестр](#) финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным (далее – Реестр), либо в [перечень](#) финансовых организаций, организующих взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе (далее – Перечень).

Если финансовая организация включена в Реестр или Перечень, вам необходимо проверить, подлежит ли ваше обращение рассмотрению финансовым уполномоченным.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения в отношении финансовой организации, включенной в Реестр или Перечень, если размер имущественных требований к финансовой организации не превышает 500 000 рублей. Исключение составляют случаи, когда ваши требования вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств». В этом случае ограничение по размеру заявляемых имущественных требований отсутствует. До направления обращения финансовому уполномоченному вам необходимо обратиться с заявлением в финансовую организацию, к которой вы имеете претензии.

Заявление может быть направлено в электронной или письменной форме. Финансовая организация обязана рассмотреть заявление и направить в ваш адрес мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования в следующие сроки:

- в течение **15 рабочих дней** со дня получения вашего заявления, направленного в электронном виде по стандартной форме, утвержденной Советом службы финансового уполномоченного, если со дня нарушения ваших прав прошло не более 180 дней;
- не позднее **30 дней** со дня получения заявления в иных случаях.

Финансовая организация обязана направить ответ на заявление по адресу электронной почты, а при его отсутствии по почтовому адресу.

Если в установленные сроки финансовая организация не направила ответ на заявление или ответ получен, но он вас не устраивает, вы вправе направить обращение финансовому уполномоченному.

Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются **бесплатно**, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

Обращение финансовому уполномоченному может быть направлено одним из следующих способов:

1. В электронной форме через [личный кабинет](#) на сайте финансового уполномоченного.
2. В письменной форме на бумажном носителе в [адрес](#) финансового уполномоченного.

Требования к содержанию обращения установлены в ст. 17 Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее — Закон).

К обращению должны быть приложены копии заявления в финансовую организацию и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся копии договора с финансовой организацией и иных документов по существу вашего требования.

Если обращение не соответствует требованиям к его оформлению, установленным законом, или направлено с нарушением порядка направления, работники службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного обязаны разъяснить порядок направления обращения. В случае необходимости вы можете обратиться в службу обеспечения деятельности финансового уполномоченного, где вам окажут содействие в оформлении обращения.

В течение 3-х рабочих дней со дня поступления обращения финансовому уполномоченному вам будет направлено уведомление о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе в принятии обращения к рассмотрению.

Если финансовая организация, в отношении которой вы намерены направить обращение, не включена в перечень, вам необходимо

обратиться в суд без направления обращения финансовому уполномоченному.

Порядок рассмотрения обращений

В случае принятия обращения к рассмотрению финансовый уполномоченный обязан рассмотреть и принять по нему решение в следующие сроки:

- **15 рабочих дней** со дня, следующего за днем передачи ему обращения, если вы сами являетесь потребителем финансовых услуг, т.е. физическим лицом, являющимся стороной договора (либо лицом, в пользу которого заключен договор), которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности,
- или
- **30 рабочих дней** со дня, следующего за днем передачи ему обращения, если обращение поступило от лица, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

Если по предмету спора нужно произвести независимую экспертизу, рассмотрение приостанавливается на время экспертизы, но не более чем на **10 рабочих дней**.

В случае принятия решения об **очном рассмотрении** обращения финансовый уполномоченный уведомляет об этом потребителя и финансовую организацию и рассмотрение приостанавливается до получения обеими сторонами такого уведомления. Неявка на очное рассмотрение какой-либо стороны в случае наличия подтверждения факта получения ею уведомления не препятствует рассмотрению обращения по существу.

После принятия обращения к рассмотрению вы вправе:

- следить за ходом рассмотрения вашего обращения в **личном кабинете** (уведомления о ходе рассмотрения обращения могут также приходиться на мобильный телефон и электронную почту);
- ходатайствовать об очном рассмотрении вашего обращения;
- отозвать свое обращение, если вы решили не предъявлять требований к финансовой организации;

- отказаться от своего обращения в случае урегулирования спора с финансовой организацией путем заключения соглашения, а также в случае добровольного исполнения финансовой организацией ваших требований.

По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение о его полном или частичном удовлетворении или об отказе в его удовлетворении.

Решение финансового уполномоченного в течение **одного рабочего дня** со дня его принятия будет направлено вам одним из следующих способов:

- в форме электронного документа, подписанного финансовым уполномоченным усиленной квалифицированной электронной подписью;
- на бумажном носителе (может быть вручено нарочно или направлено на почтовый адрес, указанный в обращении).

Решение финансового уполномоченного вступает в силу по истечении 10 рабочих дней после даты его подписания.

Порядок исполнения решений финансового уполномоченного

Решение финансового уполномоченного доводится до финансовой организации в течение одного рабочего дня со дня его принятия. Решение финансового уполномоченного подлежит исполнению финансовой организацией не позднее срока, указанного в данном решении.

В случае неисполнения финансовой организацией вступившего в силу решения финансового уполномоченного в установленный срок, финансовый уполномоченный на основании вашего заявления выдаст вам удостоверение. Вы вправе обратиться с заявлением о выдаче такого удостоверения в течение 3 месяцев с даты, когда должно было быть исполнено решение. Удостоверение является исполнительным документом, на основании которого судебный пристав-исполнитель приводит решение финансового уполномоченного в исполнение в принудительном порядке. После рассмотрения финансовым уполномоченным вашего обращения вы вправе обратиться в суд, если:

- не согласны с вступившим в силу решением финансового уполномоченного;
- финансовый уполномоченный отказался рассматривать ваше обращение или не принял решение в установленный законом срок;
- рассмотрение обращения прекращено по основаниям, установленным статьей 27 Закона.

В случае несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного вы вправе **в течение 30 дней после дня вступления в силу** указанного решения обратиться в суд и заявить требования к финансовой организации по предмету, содержащемуся в обращении, в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

Копия обращения в суд должна быть направлена финансовому уполномоченному.

Кто вправе направить обращение финансовому уполномоченному?

Направить обращение финансовому уполномоченному вправе потребитель финансовых услуг — физическое лицо, являющееся стороной договора, либо лицо, в пользу которого заключен договор, которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности.

В случае перехода к иному лицу права требования потребителя к финансовой организации такое лицо также вправе направить обращение финансовому уполномоченному.

Обязательно ли решение финансового уполномоченного к исполнению финансовой организацией?

По результатам рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг финансовый уполномоченный принимает решение, которое подлежит обязательному исполнению финансовой организацией в указанный в решении срок. Если решение финансового уполномоченного не исполнено в срок, потребитель в течение 3-х

месяцев с даты, когда должно было быть исполнено решение, вправе обратиться к финансовому уполномоченному с заявлением о выдаче удостоверения. Удостоверение является исполнительным документом, на основании которого судебный пристав-исполнитель приводит решение финансового уполномоченного в исполнение в принудительном порядке.

Кроме этого, если финансовая организация не исполнила в добровольном порядке решение финансового уполномоченного, суд на основании заявления потребителя взыскивает в пользу потребителя с финансовой организации штраф в размере 50 процентов суммы требования потребителя, которое подлежало удовлетворению в соответствии с решением финансового уполномоченного.

Как направить обращение финансовому уполномоченному?

До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель должен направить заявление, содержащее его требование, в финансовую организацию, к которой он имеет претензию. В случае если потребитель не получил ответ на свое заявление от финансовой организации или полученный ответ его не устроил, потребитель направляет обращение финансовому уполномоченному.

Обращение финансовому уполномоченному может быть направлено одним из следующих способов:

- в электронной форме через [личный кабинет](#) на официальном сайте финансового уполномоченного;
- в письменной форме на бумажном носителе по [адресу](#) финансового уполномоченного.

Обращение направляется потребителем финансовых услуг лично, за исключением случаев законного представительства.

К обращению прилагаются:

- копия заявления в финансовую организацию;

- копия ответа финансовой организации на ваше заявление (при наличии);
- копия договора с финансовой организацией;
- копии иных документов по существу спора;
- документы, подтверждающие полномочия законного представителя (при направлении обращения законным представителем);
- копия платежного документа, подтверждающего внесение платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращения третьих лиц (в случае направления обращения лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации).

Обращение должно содержать:

- фамилию, имя и отчество (при наличии), дату и место рождения, место жительства потребителя финансовых услуг;
- почтовый адрес и иные контактные данные потребителя финансовых услуг (номер телефона, адрес электронной почты — при наличии), а в случае, если обращение направляется в электронной форме, — адрес электронной почты;
- наименование, место нахождения и адрес финансовой организации;
- сведения о существовании спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора и дате его заключения (при наличии);
- сведения о направлении заявления в финансовую организацию, наличии ее ответа, а также об использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному способах разрешения спора;

- дату направления обращения.