

## ПАМЯТКА ПО ОБРАЩЕНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ К ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ

В соответствии с требованиями Федерального закона от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» с финансовым уполномоченным в соответствии с настоящим Федеральным законом с 01.01.2020 года обязаны организовать взаимодействие микрофинансовые организации.

Финансовый уполномоченный осуществляет свою деятельность на основании Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Финансовый уполномоченный независим от органов власти, организаций и должностных лиц.

Финансовый уполномоченный осуществляет досудебное урегулирование споров между финансовыми организациями и их клиентами — физическими лицами, позволяя избежать обращения в суд. Принятие и рассмотрение обращений потребителей финансовым уполномоченным осуществляется бесплатно.

В случаях, предусмотренных законом, потребители финансовых услуг вправе заявлять требования к финансовой организации в судебном порядке только после обращения к финансовому уполномоченному.

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: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3

В рамках указанного Закона потребитель финансовых услуг вправе обратиться к финансовому уполномоченному в отношении финансовых организаций, включенных в реестр, указанный в [статье 29](#) Федерального закона (в отношении финансовых услуг,

которые указаны в реестре), или перечень, указанный в [статье 30](#) Федерального закона, если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей (за исключением обращений, указанных в [статье 19](#) Федерального закона) либо если требования потребителя финансовых услуг вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного [Федеральным законом](#) от 25 апреля 2002 года № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», и если со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

По результатам рассмотрения обращения потребителя финансовый уполномоченный принимает решение, которое подлежит обязательному исполнению финансовой организацией в указанный в решении срок. В случае несогласия с решением финансового уполномоченного потребитель финансовых услуг вправе обратиться в суд для защиты своих прав. Финансовая организация в случае несогласия с решением финансового уполномоченного вправе оспорить его в суде.

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

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 Реестр или 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 приходить 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.