

О порядке подачи и рассмотрения обращений граждан финансовым уполномоченным при возникновении споров с финансовыми организациями

Порядок подачи обращений

Прежде чем направить обращение финансовому уполномоченному, нужно проверить на сайте финансового уполномоченного по адресу: <https://finombudsman.ru/>, 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). 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, - если со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет. Исключение составляют случаи, когда требования гражданина 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 гражданину необходимо обратиться с письменным заявлением (претензией) в оказавшую услугу финансовую организацию. Форму заявления (претензии), утвержденную Советом службы финансового уполномоченного можно найти по ссылке: <https://finombudsman.ru/wp-content/uploads/2022/03/Standartnaya-forma-zayavleniya-v-finansovuyu-organizatsiyu.pdf>. Финансовая организация обязана рассмотреть заявление (претензию) и направить в адрес гражданина мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования в следующие сроки: - в течение **15 рабочих дней** со дня, следующего за днем получения заявления (претензии) гражданина, направленного в электронном виде, если со дня нарушения его прав потребителя прошло не более 180 дней; - не позднее **30 календарных дней** со дня, следующего за днем получения заявления (претензии) гражданина в иных случаях. Если в установленные сроки финансовая организация не направила ответ на заявление (претензию) или ответ получен, но он не устраивает гражданина, потребитель вправе направить обращение финансовому уполномоченному. Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются бесплатно. 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 по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3.

К обращению должны быть приложены: - копии заявления (претензии) в финансовую организацию и ее ответа (при наличии), -а также имеющиеся копии договора с финансовой организацией и иных документов по существу 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. При возникновении вопросов гражданин может обратиться в контактный центр Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного по телефону 8 (800) 200-00-10. В течение 3-х рабочих дней со дня поступления обращения финансовому уполномоченному потребителю будет направлено уведомление о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе в принятии обращения к рассмотрению.

Кроме того, проверить, подлежит ли спор потребителя с финансовой организацией рассмотрению финансовым уполномоченным, можно, ответив на предложенные

вопросы [по](#)

ссылке: <https://finombudsman.ru/podlezhit-li-spor-rassmotreniyu-finansovym-upolnomochennym/>.

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 гражданин сам является потребителем финансовых услуг, - **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. Невявка 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 потребитель вправе: - следить за ходом рассмотрения обращения в личном кабинете (уведомления о ходе рассмотрения обращения могут также приходить на мобильный телефон и электронную почту); - ходатайствовать об очном рассмотрении обращения; - отозвать свое обращение, если гражданин решил 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 требований потребителя.

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 направляется потребителю одним из следующих способов: - в форме электронного документа, подписанного финансовым уполномоченным усиленной квалифицированной электронной подписью; - на бумажном носителе (по ходатайству потребителя вручено 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 заявления потребителя выдаст удостоверение. Потребитель 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.

В случае несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного потребитель 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.

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, **по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный)**, без выходных дней на русском и английском языках.

Используя Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rosпотребнадзор.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.