



Служба финансового  
уполномоченного

### **Как направить обращение финансовому уполномоченному?**

**Вниманию физических лиц\*!** При возникновении спора с финансовой организацией до обращения в суд вы должны направить обращение финансовому уполномоченному.

#### **ВАЖНО ЗНАТЬ:**

- Порядок досудебного урегулирования споров является **обязательным** для потребителей и финансовых организаций;
- Рассмотрение обращения **бесплатно** (госпошлина отсутствует) для потребителя финансовой услуги;
- Перед подачей обращения финансовому уполномоченному потребителю необходимо **обратиться с заявлением (претензией)** к финансовой организации, с которой возник спор;
- Подача обращения не требует специальных знаний, в случае затруднений **потребителю будет оказана помощь** в оформлении обращения;
- При необходимости бесплатно для потребителя будет проведена независимая экспертиза;
- В случае, если потребитель сразу обращается в суд по спору, входящему в компетенцию финансового уполномоченного – **в рассмотрении дела в суде ему будет отказано**. Потребитель потеряет время, а при использовании услуг юристов и экспертных организаций – ещё и деньги.

*\*Физические лица – клиенты финансовых организаций, относящиеся к потребителям финансовых услуг в соответствии с Федеральным законом №123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг".*

#### **Подать обращение**

#### **Проверить, подлежит ли Ваш спор рассмотрению финансовым уполномоченным**

Подробную информацию о способах подачи обращения для рассмотрения спора финансовым уполномоченным можно получить:

- на официальном сайте финансового уполномоченного [finombudsman.ru](http://finombudsman.ru)
- в контактном центре Службы финансового уполномоченного 8 (800) 200-00-10 (звонок по России бесплатный)

#### **Содержание:**

1. Кто такой финансовый уполномоченный?
2. В каких случаях можно обратиться к финансовому уполномоченному?
3. Кто может обратиться к финансовому уполномоченному?
4. Как обратиться к финансовому уполномоченному?
5. Какие документы понадобятся?

6. Как быстро будет вынесено решение?
7. Что можно сделать пока финансовый уполномоченный рассматривает мое обращение?
8. Как узнать о решении финансового уполномоченного?
9. Как исполняется решение финансового уполномоченного?
10. Куда обратиться, если остались вопросы?

### **1. Кто такой финансовый уполномоченный?**

Финансовый уполномоченный — независимое должностное лицо, осуществляющее досудебное урегулирование споров между финансовыми организациями и их клиентами - физическими лицами, потребителями финансовых услуг, позволяя избежать обращения в суд.

Финансовый уполномоченный действует на основании Федерального закона № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Важно знать, если спор подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, то потребитель финансовых услуг вправе заявлять требования к финансовой организации в судебном порядке только после обращения к финансовому уполномоченному.

Порядок досудебного урегулирования споров в соответствии с законом является **обязательным и бесплатным** (госпошлина отсутствует) для граждан. Сроки рассмотрения обращения в разы меньше в сравнении со сроками рассмотрения судебного иска.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение об удовлетворении требований исключительно имущественного (например, денежного) характера, при этом размер взыскиваемой суммы не должен превышать 500 тысяч рублей. Исключение составляют лишь случаи нарушения страховщиком порядка страхового возмещения по договору ОСАГО — такие требования могут быть рассмотрены независимо от их размера.

Подготовку к рассмотрению финансовым уполномоченным обращений потребителей финансовых услуг осуществляет Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного (АНО «СОДФУ») — некоммерческая организация, созданная Банком России.

### **2. В каких случаях можно обратиться к финансовому уполномоченному?**

Обратиться к финансовому уполномоченному можно, если у вас возник спор с финансовой организацией, которая оказала вам финансовую услугу в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Важно, чтобы со дня, когда вы узнали или должны были узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

Направить обращение финансовому уполномоченному можно в отношении следующих финансовых организаций:

- страховых организаций (кроме тех, которые осуществляют деятельность исключительно по обязательному медицинскому страхованию - ОМС);
- микрофинансовых организаций (МФО);
- кредитных организаций (например, банков);
- кредитных потребительских кооперативов (КПК);
- ломбардов;
- негосударственных пенсионных фондов (НПФ).

Проверить, подлежит ли Ваш спор рассмотрению финансовым уполномоченным можно с помощью специального сервиса, ответив на несколько вопросов.

### **3. Кто может обратиться к финансовому уполномоченному?**

- потребитель финансовых услуг, с которым или в пользу которого был заключен договор с финансовой организацией, либо лицо, которому была оказана финансовая услуга;
- законный представитель потребителя финансовых услуг (например, родитель или опекун несовершеннолетнего, в пользу которого выдвигаются имущественные требования);
- лицо, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации по договору уступки прав требования (цессии).

### **4. Как обратиться к финансовому уполномоченному?**

Подача обращения не требует от гражданина специальных знаний, в случае затруднений ему будет оказана помощь в оформлении обращения.

Обратите внимание, до направления обращения финансовому уполномоченному вы должны сначала направить заявление (претензию) в финансовую организацию, с которой у вас возник спор, в письменном или электронном виде по стандартной форме.

Образцы заявлений (претензий) для направления в финансовые организации можно найти здесь.

Если вы направили заявление (претензию) в электронном виде по стандартной форме и со дня нарушения ваших прав прошло не более 180 дней, вам должны ответить в течение 15 рабочих дней со дня, следующего за днем получения заявления (претензии). В иных случаях — в течение 30 календарных дней со дня, следующего за днем получения заявления (претензии). Ответ должен прийти на вашу электронную почту или на почтовый адрес. Если ответ финансовой организации вас не устроил или не поступил в указанные сроки, вы можете обращаться к финансовому уполномоченному.

Отправить обращение финансовому уполномоченному можно:

- в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного;
- в электронной форме через портал Госуслуг;
- в письменной форме по адресу финансового уполномоченного: 119017, Москва, Старомонетный переулок, дом 3, получатель — АНО «СОДФУ».

### **5. Какие документы надо приложить к обращению?**

К обращению прилагаются:

- копия заявления (претензии) в финансовую организацию;
- копия ответа финансовой организации на ваше заявление (претензию) (при наличии);
- копия договора с финансовой организацией (при наличии);
- копии иных документов по существу спора;
- копии документов, подтверждающих полномочия законного представителя потребителя финансовых услуг (при направлении обращения законным представителем);
- копия платежного документа, подтверждающего внесение платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц (в случае

направления обращения лицом, которому уступлено право требования к финансовой организации по договору уступки прав требования).

Обратите внимание: для подачи обращения финансовому уполномоченному проведение независимой экспертизы (оценки) не требуется. При необходимости она будет проведена по инициативе и за счет финансового уполномоченного.

Обращение должно содержать:

- фамилию, имя и отчество (при наличии), дату и место рождения, место жительства заявителя;
- почтовый адрес и иные контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты — при наличии), 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 (претензии) в финансовую организацию, наличии ее ответа, а также об использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному способах разрешения спора;
- дату направления обращения;
- собственноручную подпись заявителя, если обращение написано на бумажном носителе.

#### **6. Как быстро будет вынесено решение?**

В течение трех рабочих дней со дня поступления обращения вам будет направлено уведомление о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе в его принятии.

Если обращение приняли, решение по нему должно быть вынесено:

- в течение 15 рабочих дней со дня, следующего за днем подачи обращения, если вы сами являетесь потребителем финансовых услуг либо его законным представителем;
- в течение 30 рабочих дней со дня, следующего за днем подачи обращения, если обращение поступило от лица, которому уступлено право требования к финансовой организации.

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

#### **7. Что можно сделать пока финансовый уполномоченный рассматривает мое обращение?**

В ходе рассмотрения обращения Вы можете:

- 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 до даты принятия финансовым уполномоченным решения по результатам рассмотрения спора, если вы решили не предъявлять требований к финансовой организации;
- отказаться от заявленных требований к финансовой организации, направив соответствующее заявление, если удалось урегулировать спор 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.

#### **8. Как узнать о решении финансового уполномоченного?**

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 (при наличии соответствующего ходатайства может быть вручено лично или направлено на почтовый адрес, указанный в обращении).

Решение финансового уполномоченного вступает в силу по истечении 10 рабочих дней после даты его подписания. Решение финансового уполномоченного будет направлено финансовой организации в течение одного рабочего дня со дня его принятия. Финансовая организация обязана исполнить решение в указанный в нем срок.

#### **9. Как исполняется решение финансового уполномоченного?**

Решение финансового уполномоченного подлежит исполнению финансовой организацией не позднее указанного в нем срока. В случае неисполнения финансовой организацией решения в установленный срок, финансовый уполномоченный на основании вашего заявления выдаст вам удостоверение. Удостоверение является исполнительным документом, на основании которого судебный пристав-исполнитель приводит решение в исполнение в принудительном порядке. Удостоверение направляется в ФССП России исключительно в форме электронного документа через единую систему межведомственного электронного взаимодействия.

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

В случае несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного вы вправе в течение 30 календарных дней после дня вступления в силу указанного решения обратиться в суд и заявить требования к финансовой организации по предмету, содержащемуся в обращении.

Для подтверждения факта обращения к финансовому уполномоченному по указанному требованию вам необходимо предоставить в суд документы, подтверждающие ваше обращение к нему.

Копия вашего иска в суд должна быть направлена финансовому уполномоченному.

#### **10. Куда обратиться, если остались вопросы?**

Подробная информация о досудебном порядке урегулирования споров размещена на [официальном сайте](#) финансового уполномоченного.

Также вы можете получить консультации по телефону контактного центра Службы финансового уполномоченного +7 (800) 200-00-10 (звонок по России бесплатный).