

Памятка для клиентов по обращению к Финансовому уполномоченному:

Прежде чем направить обращение финансовому уполномоченному, 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.

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:

В электронной форме через **личный кабинет** на сайте финансового уполномоченного.

В письменной форме на бумажном носителе в **адрес** финансового уполномоченного официальный сайт финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru/>, адрес местонахождения, почтовый адрес: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного 8 (800) 200-00-10)

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 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 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.