

ПОРЯДОК подачи и рассмотрения обращений финансовому уполномоченному

Институт финансового уполномоченного учрежден в целях защиты прав граждан — потребителей финансовых услуг. Финансовый уполномоченный осуществляет свою деятельность на основании Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «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.

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.

Порядок подачи обращений

Прежде чем направить обращение финансовому уполномоченному, проверьте, входит ли финансовая организация в **перечень** финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным, размещенный на официальном сайте **www.finombudsman.ru**.

Если финансовая организация включена в перечень, вам необходимо проверить, подлежит ли Ваше обращение рассмотрению финансовым уполномоченным.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения в отношении финансовой организации, включенной в 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 полученный 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 **www.finombudsman.ru**;
2. в письменной форме на бумажном носителе по адресу: **119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3.**

Требования к содержанию обращения:

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.

Если обращение не соответствует требованиям к его оформлению или направлено с нарушением порядка направления установленных законом, 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 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.

- Отказаться от своего обращения, если Вы решили не предъявлять требований к финансовой организации, достигли соглашения с финансовой организацией или финансовая организация добровольно исполнила Ваши требования.

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 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.