

## Оформление и подача обращения к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг



Перед подачей искового заявления в суд потребителю в случае нарушения его прав в финансовой сфере необходимо соблюсти обязательный досудебный порядок – обратиться со своим спором к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг.

До обращения к финансовому уполномоченному потребитель должен направить заявление в финансовую организацию, которая обязана рассмотреть

его и направить заявителю мотивированный ответ об удовлетворении требований, частичном удовлетворении или об отказе.

Деятельность финансового уполномоченного регулируется Федеральным законом от 04.06.2018 N 123-«Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». В соответствии с данным законом финансовый уполномоченный рассматривает обращения физических лиц и их представителей с имущественными требованиями к финансовым организациям. ЦБ РФ ведет реестр таких организаций.

Финансовый уполномоченный рассматривает имущественные требования, которые не превышают 500 тыс. руб. Исключения составляют случаи, когда страховщик нарушил порядок возмещения по ОСАГО. Срок давности по обращениям к финансовому уполномоченному - три года со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права.

Служба финансового уполномоченного рекомендует направлять обращения в электронной форме через [личный кабинет потребителя финансовых услуг](https://finombudsman.ru/) на официальном сайте финансового уполномоченного - <https://finombudsman.ru/>.

Подать обращение финансовому уполномоченному можно также в электронной форме [на портале Госуслуг](#).

Если у вас отсутствует возможность направить обращение в электронной форме, [обращение может быть направлено на бумажном носителе почтовым отправлением](#) по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, д. 3, получатель — АНО «СОДФУ».

Обращение направляется в письменной или электронной форме и включает в себя:

1) фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), дату и место рождения, место жительства потребителя финансовых услуг;

2) 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;

3) наименование, место нахождения и адрес финансовой организации;

4) сведения о существовании спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора и дате его заключения (при наличии);

5) сведения о направлении заявления в финансовую организацию, наличии ее ответа, а также об использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному способах разрешения спора;

б) копию платежного документа, подтверждающего внесение платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц (в случае



направления обращений лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации);

7) дату направления обращения.

Финансовый уполномоченный в течение трех рабочих дней со дня поступления обращения уведомляет потребителя финансовых услуг о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе в принятии обращения к рассмотрению в письменной или электронной форме. Отказ в принятии обращения к рассмотрению должен быть мотивирован.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение и принимает по нему решение в следующие сроки:

1) в течение 15 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения потребителем финансовых услуг;

2) в течение 30 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.



В случаях, если обращение подано в отношении нескольких финансовых организаций, финансовый уполномоченный разделяет его на несколько обращений по числу финансовых организаций, к которым предъявлены требования потребителя финансовых услуг.

Финансовые организации по запросу финансового омбудсмана обязаны предоставлять разъяснения, документы, сведения, связанные с обращением и исполнять решения финансового уполномоченного.

Финансовый спор также может дойти до суда, если финансовый уполномоченный не принял вовремя решение по обращению; необоснованно прекратил его рассмотрение; принял решение, с которым потребитель не согласен. Потребитель также может обжаловать решение, которое вступило в законную силу.