



Телефон: (843) 524-91-11, 524-91-21, факс/fax: (843) 524-91-22. E-mail: [me.rt@tatar.ru](mailto:me.rt@tatar.ru), <http://mert.tatarstan.ru>

№ \_\_\_\_\_

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Премьер-министру  
Республики Татарстан  
**А.В.Песошину**

О финансовом уполномоченном

### **Уважаемый Алексей Валерьевич!**

Рассмотрев в соответствии с поручением заместителя Премьер-министра Республики Татарстан – Руководителя Аппарата Кабинета Министров Республики Татарстан Ш.Х.Гафарова от 01.04.2022 № 18164-ШГ письмо руководителя Автономной некоммерческой организации «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» (далее – АНО «СОДФУ») О.И.Крайновой об информировании жителей Республики Татарстан о возможностях по защите прав и законных интересов при возникновении споров с финансовыми организациями, Министерство экономики Республики Татарстан (далее – Министерство) сообщает следующее.

Институт уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг (далее - финансовый уполномоченный) введен в целях повышения эффективности досудебного урегулирования споров между потребителями и финансовыми организациями, а также снижения числа споров, в том числе судебных, и повышения доверия потребителей к финансовому рынку.

Согласно Федеральному закону от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» должность финансового уполномоченного учреждается для рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги.

В целях усиления информирования граждан Российской Федерации о защите своих прав и законных интересов АНО «СОДФУ» предлагает разместить материалы о деятельности финансового уполномоченного посредством следующих ресурсов:

- в региональных СМИ, в социальных сетях, telegram-каналах и т.д.;
- на сайтах региональных органов власти и органов местного самоуправления Республики Татарстан;
- на Портале государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан;
- на транспорте и на рекламных площадках в рамках социальной рекламы (в электронном виде) при наличии соответствующей возможности.

Так, например, в г. Москва информация о деятельности финансового уполномоченного размещена на портале государственных услуг г. Москва, на участках мировых судов, на сайте Банка России и иных профильных интернет - ресурсах. Также по рекомендации Минэкономразвития России в 2019 и 2021 годах информационные плакаты АНО «СОДФУ» размещались в отделениях многофункциональных центров (далее – МФЦ) по всей стране.

Отмечаем, что информация о деятельности финансового уполномоченного также размещена в ленте новостей на официальном сайте Министерства.

В этой связи просим дать поручение исполнительным органам государственной власти Республики Татарстан, в том числе Министерству цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан (в части Портала государственных и муниципальных услуг республики и МФЦ), органам местного самоуправления Республики Татарстан по информированию жителей республики о возможностях по защите прав и законных интересов при возникновении споров с финансовыми организациями (материалы прилагаются).

На Ваше решение.

Приложение: на 22 л. в 1 экз.

*С уважением,*

**Заместитель Премьер-министра  
Республики Татарстан – министр**

**М.Р.Шагиахметов**



## Досудебное урегулирование споров между финансовыми организациями и их клиентами — физическими лицами, потребителями финансовых услуг

Финансовая организация отказывается удовлетворить Ваши имущественные требования?

Для урегулирования спора до обращения в суд Вы должны обратиться к финансовому уполномоченному\*

Страховая компания  
Микрофинансовая организация  
Банк  
Ломбард  
Кредитный потребительский кооператив (КПК)  
Негосударственный пенсионный фонд (НПФ)

Проверить, подлежит ли Ваш спор рассмотрению финансовым уполномоченным, можно на сайте [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)

### Обязательно

Новый порядок урегулирования споров является обязательным для потребителя и финансовой организации

### Просто

Подача обращения не требует специальных знаний, в случае затруднений сотрудниками Службы потребителю будет оказана помощь в оформлении обращения

### Удобно

При необходимости Служба самостоятельно и бесплатно для потребителя организует проведение независимой экспертизы

### Бесплатно

Приём и рассмотрение обращений потребителей осуществляется бесплатно

### Быстро

Обращение потребителя рассматривается в заочной форме в течение 15 рабочих дней

### Эффективно

Решение финансового уполномоченного подлежит обязательному исполнению финансовой организацией



Финансовый уполномоченный рассматривает обращение, если размер требования к финансовой организации не превышает 500 тысяч рублей (по договорам ОСАГО – без ограничения по сумме требований).

Обращение может быть направлено через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного, через портал Госуслуг (ЕПГУ) или в письменной форме по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, АНО «СОДФУ».

В случае, если потребитель сразу обращается в суд по спору, входящему в компетенцию рассмотрения финансовым уполномоченным – в рассмотрении дела в суде ему будет отказано. Потребитель потеряет время, а при использовании услуг автоюристов и экспертных организаций – ещё и деньги.

**1** До направления обращения финансовому уполномоченному обратитесь с заявлением (претензией) в финансовую организацию

**2** Если вы не согласны с ответом финансовой организации или не получили его в установленный срок, направьте обращение финансовому уполномоченному

**3** Получите решение финансового уполномоченного по Вашему обращению. Финансовая организация обязана исполнить решение в срок, указанный в нём

Подробная информация на официальном сайте финансового уполномоченного [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)

Подать обращение:

[www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)

Задать вопрос:

8 (800) 200-00-10

бесплатный звонок по России



**Что делать, если финансовая организация отказывается удовлетворить имущественные требования своего клиента – физического лица?**

*Суды больше не принимают иски от потребителей финансовых услуг в отношении споров, которые подлежат урегулированию в досудебном порядке в соответствии с Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Согласно ему, в большинстве случаев перед тем, как подавать иск в суд на финансовую организацию, необходимо обратиться к финансовому уполномоченному.*

*В случае, если потребитель сразу обращается в суд по спору, входящему в компетенцию рассмотрения финансовым уполномоченным, в рассмотрении дела в суде ему будет отказано. Потребитель потеряет время, а при использовании услуг юристов и экспертных организаций – ещё и деньги.*

*Разбираемся, кто и при каких условиях должен проходить процедуру досудебного урегулирования споров между финансовыми организациями и их клиентами – физическими лицами.*

Представим себе очень распространенную ситуацию: после ДТП страховая компания по какой-то причине отказывает вам в выплате по ОСАГО. До 1 июня 2019 года после отказа вам нужно было или смириться с таким решением страховой компании, или обратиться в суд. Обращение в суд, как правило, сопровождается дополнительными расходами. Это и услуги юриста по составлению искового заявления, и госпошлина, и проведение экспертизы. Кроме того, несмотря на наличие регламентов, нередко рассмотрение таких дел затягивалось на довольно большой срок.

Чтобы минимизировать расходы потребителей финансовых услуг и сократить сроки ожидания решения, а также чтобы снизить нагрузку на суды, в России был введен и уже почти 3 года действует досудебный порядок урегулирования споров между финансовыми организациями и их клиентами – физическими лицами.

Теперь в случае возникновения спора необходимо обращаться не в суд, а к финансовому уполномоченному. Это не требует никаких дополнительных расходов и совершенно **бесплатно для потребителя**.

Подать обращение финансовому уполномоченному можно, находясь в любой точке земного шара через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного, через портал Госуслуг или же посредством почты. Рассмотрение обращения займет 15 рабочих дней. Если по предмету спора нужно произвести независимую экспертизу, рассмотрение приостанавливается на время экспертизы, но не более чем на 10 рабочих дней.

Подача обращения не требует специальных знаний, а в случае затруднений сотрудниками Службы финансового уполномоченного потребителю будет оказана помощь в оформлении обращения. При необходимости Служба самостоятельно и **бесплатно для потребителя** организует проведение независимой экспертизы.

Новый порядок урегулирования споров является **обязательным** как для потребителя, так и для финансовой организации. Решение финансового уполномоченного направляется потребителю в личный кабинет или по почте и является обязательным для исполнения финансовой организацией.

Стоит отметить, что если потребителя не устроил результат рассмотрения спора, то он вправе обратиться в суд с соответствующим иском к финансовой организации. Но если обратиться в суд, не пройдя процедуру досудебного урегулирования, то суд оставит такой иск без рассмотрения.

### **Какие споры рассматривает финансовый уполномоченный?**

Компетенция финансового уполномоченного определена действующим законодательством. На официальном сайте [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru) есть специальный сервис, при помощи которого, ответив на несколько вопросов, вы сможете проверить, подлежит ли ваш спор рассмотрению финансовым уполномоченным.

Основные критерии – это наличие имущественных (в т.ч. денежных) требований, сумма которых не должна превышать 500 тысяч рублей. Исключение составляют споры по ОСАГО, которые рассматриваются без ограничений по сумме требования.

Обращение должно быть подано непосредственно потребителем финансовых услуг либо его законным представителем. Под законным представительством в данном случае понимается не наличие нотариальной доверенности. Законный представитель – это, например, родитель или опекун несовершеннолетнего, в пользу которого выдвигаются имущественные требования. Поэтому нанятый юрист, пусть даже и с нотариальной доверенностью, не сможет подать от своего имени обращение за потребителя финансовых услуг.

Финансовый уполномоченный рассматривает споры с финансовыми организациями, которые обязаны с ним взаимодействовать, а именно:

- страховые компании;
- микрофинансовые организации (МФО);
- банки;
- ломбарды;
- кредитные потребительские кооперативы (КПК);
- негосударственные пенсионные фонды (НПФ).

### **Как подать обращение финансовому уполномоченному?**

Мы уже рассказали том, что обращение к финансовому уполномоченному является бесплатным и рассматривается в заочной форме. При необходимости финансовый уполномоченный сам и за свой счет назначит проведение независимой экспертизы.

Каков же порядок действий потребителя финансовой услуги в случае, если у него возник спор с финансовой организацией? Всего 3 простых шага.

Шаг №1. **Проверьте**, подлежит ли ваш спор рассмотрению финансовым уполномоченным:

- С помощью специального сервиса, который расположен на официальном сайте финансового уполномоченного **[www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)**;
- Если у вас нет возможности посетить сайт – уточните информацию у оператора контактного центра по телефону **8 (800) 200-00-10** (звонок по России бесплатный).

Шаг №2. **Направьте заявление (претензию) в финансовую организацию** в письменной или электронной форме:

- Стандартную форму бланка заявления (претензии) можно скачать на сайте финансового уполномоченного;
- Выждите необходимый срок для ответа от финансовой организации - 15 рабочих дней в случае, если заявление (претензия) направлена в электронном виде по стандартной форме, 30 календарных дней в ином случае;
- **Важно!** Если вы проигнорируете данный этап, не направите заявление (претензию) в финансовую организацию и не выждете необходимый срок, то финансовый уполномоченный откажет в рассмотрении вашего обращения.

Шаг №3. Если вы не согласны с ответом финансовой организации или не получили его в установленный срок, **направьте обращение финансовому уполномоченному**:

- Видеоинструкция по подаче обращения находится на сайте финансового уполномоченного;
- Если у Вас нет возможности посетить сайт – уточните порядок подачи обращения у оператора контактного центра;

- В течение трех рабочих дней со дня поступления обращения вам будет направлено уведомление о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе;
- Если обращение приняли, решение по нему должно быть вынесено в течение 15 рабочих дней;
- При необходимости произвести независимую экспертизу, рассмотрение приостанавливается на время ее проведения, но не более чем на 10 рабочих дней;
- Финансовая организация обязана исполнить решение в финансового уполномоченного в срок, указанный в нём.

*Если у вас остались вопросы по досудебному порядку урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, их можно задать операторам контактного центра Службы финансового уполномоченного по телефону **8 (800) 200-00-10** (звонок по России бесплатный). Найти ответы на наиболее часто задаваемые вопросы можно также на официальном сайте финансового уполномоченного **[www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)** в разделе «База знаний».*



**Что делать, если финансовая организация отказывается удовлетворить имущественные требования своего клиента – физического лица?**

*Суды больше не принимают иски от потребителей финансовых услуг в отношении споров, которые подлежат урегулированию в досудебном порядке в соответствии с Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Согласно ему, в большинстве случаев перед тем, как подавать иск в суд на финансовую организацию, необходимо обратиться к финансовому уполномоченному.*

*В случае, если потребитель сразу обращается в суд по спору, входящему в компетенцию рассмотрения финансовым уполномоченным, в рассмотрении дела в суде ему будет отказано. Потребитель потеряет время, а при использовании услуг юристов и экспертных организаций – ещё и деньги.*

*Разбираемся, кто и при каких условиях должен проходить процедуру досудебного урегулирования споров между финансовыми организациями и их клиентами – физическими лицами.*

Представим себе очень распространенную ситуацию: после ДТП страховая компания по какой-то причине отказывает вам в выплате по ОСАГО. До 1 июня 2019 года после отказа вам нужно было или смириться с таким решением страховой компании, или обратиться в суд. Обращение в суд, как правило, сопровождается дополнительными расходами. Это и услуги юриста по составлению искового заявления, и госпошлина, и проведение экспертизы. Кроме того, несмотря на наличие регламентов, нередко рассмотрение таких дел затягивалось на довольно большой срок.

Чтобы минимизировать расходы потребителей финансовых услуг и сократить сроки ожидания решения, а также чтобы снизить нагрузку на суды, в России был введен и уже почти 3 года действует досудебный порядок урегулирования споров между финансовыми организациями и их клиентами – физическими лицами.

Теперь в случае возникновения спора необходимо обращаться не в суд, а к финансовому уполномоченному. Это не требует никаких дополнительных расходов и совершенно **бесплатно для потребителя**.

Подать обращение финансовому уполномоченному можно, находясь в любой точке земного шара через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного, через портал Госуслуг или же посредством почты. Рассмотрение обращения займет 15 рабочих дней. Если по предмету спора нужно произвести независимую экспертизу, рассмотрение приостанавливается на время экспертизы, но не более чем на 10 рабочих дней.

Подача обращения не требует специальных знаний, а в случае затруднений сотрудниками Службы финансового уполномоченного потребителю будет оказана помощь в оформлении обращения. При необходимости Служба самостоятельно и **бесплатно для потребителя** организует проведение независимой экспертизы.

Новый порядок урегулирования споров является **обязательным** как для потребителя, так и для финансовой организации. Решение финансового уполномоченного направляется потребителю в личный кабинет или по почте и является обязательным для исполнения финансовой организацией.

Стоит отметить, что если потребителя не устроил результат рассмотрения спора, то он вправе обратиться в суд с соответствующим иском к финансовой организации. Но если обратиться в суд, не пройдя процедуру досудебного урегулирования, то суд оставит такой иск без рассмотрения.

### **Какие споры рассматривает финансовый уполномоченный?**

Компетенция финансового уполномоченного определена действующим законодательством. На официальном сайте финансового уполномоченного есть специальный сервис, при помощи которого, ответив на несколько вопросов, вы сможете проверить, подлежит ли ваш спор рассмотрению финансовым уполномоченным.

Основные критерии – это наличие имущественных (в т.ч. денежных) требований, сумма которых не должна превышать 500 тысяч рублей. Исключение составляют споры по ОСАГО, которые рассматриваются без ограничений по сумме требования.

Обращение должно быть подано непосредственно потребителем финансовых услуг либо его законным представителем. Под законным представительством в данном случае понимается не наличие нотариальной доверенности. Законный представитель – это, например, родитель или опекун несовершеннолетнего, в пользу которого выдвигаются имущественные требования. Поэтому нанятый юрист, пусть даже и с нотариальной доверенностью, не сможет подать от своего имени обращение за потребителя финансовых услуг.

Финансовый уполномоченный рассматривает споры с финансовыми организациями, которые обязаны с ним взаимодействовать, а именно:

- страховые компании;
- микрофинансовые организации (МФО);
- банки;
- ломбарды;
- кредитные потребительские кооперативы (КПК);
- негосударственные пенсионные фонды (НПФ).

### **Как подать обращение финансовому уполномоченному?**

Мы уже рассказали том, что обращение к финансовому уполномоченному является бесплатным и рассматривается в заочной форме. При необходимости финансовый уполномоченный сам и за свой счет назначит проведение независимой экспертизы.

Каков же порядок действий потребителя финансовой услуги в случае, если у него возник спор с финансовой организацией? Всего 3 простых шага.

Шаг №1. **Проверьте**, подлежит ли ваш спор рассмотрению финансовым уполномоченным с помощью специального сервиса, который расположен на официальном сайте.

Шаг №2. **Направьте заявление (претензию) в финансовую организацию** в письменной или электронной форме:

- Стандартную форму бланка заявления (претензии) можно скачать на сайте финансового уполномоченного. Образцы заявлений (претензий) для направления в финансовые организации можно найти здесь.
- Выждите необходимый срок для ответа от финансовой организации - 15 рабочих дней в случае, если заявление (претензия) направлена в электронном виде по стандартной форме, 30 календарных дней в ином случае;
- **Важно!** Если вы проигнорируете данный этап, не направите заявление (претензию) в финансовую организацию и не выждете необходимый срок, то финансовый уполномоченный откажет в рассмотрении вашего обращения.

Шаг №3. Если вы не согласны с ответом финансовой организации или не получили его в установленный срок, **направьте обращение финансовому уполномоченному**:

- Видеоинструкция по подаче обращения находится на сайте финансового уполномоченного;
- В течение трех рабочих дней со дня поступления обращения вам будет направлено уведомление о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе;
- Если обращение приняли, решение по нему должно быть вынесено в течение 15 рабочих дней;

- При необходимости произвести независимую экспертизу, рассмотрение приостанавливается на время ее проведения, но не более чем на 10 рабочих дней;
- Финансовая организация обязана исполнить решение в финансового уполномоченного в срок, указанный в нём.

Если у вас остались вопросы по досудебному порядку урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, их можно задать операторам контактного центра Службы финансового уполномоченного по телефону **8 (800) 200-00-10** (звонок по России бесплатный). Найти ответы на наиболее часто задаваемые вопросы можно также на официальном сайте финансового уполномоченного **[www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)** в разделе «База знаний».

*Теги:*

*банк не возвращает*

*банк не платит*

*банк отказал*

*банк*

*вернуть деньги из банка*

*выплата*

*досудебное урегулирование споров*

*ДТП*

*европротокол*

*жалоба на банк*

*жалоба на страховую*

*жалоба по ОСАГО*

*жалоба финансовому уполномоченному*

*заявление о страховом возмещении*

*заявление о страховом случае*

*заявление финансовому уполномоченному*

*как оформить обращение финансовому уполномоченному*

*каска*

*мфо*

*обращение финуполномоченному*

*омбудсмен*

*ОСАГО*

*подать жалобу финансовому уполномоченному*

*подать обращение финансовому уполномоченному*  
*подача обращения финуполномоченному*  
*пожаловаться на банк*  
*пожаловаться на страховую*  
*пожаловаться на страховую компанию*  
*пожаловаться на МФО*  
*пожаловаться на микрофинансовую компанию*  
*спор*  
*спор по ОСАГО*  
*способы подачи обращения уполномоченному*  
*страховая компания не платит*  
*страховая компания отказала*  
*страховая не платит*  
*страховая не платит*  
*страховая отказала*  
*страховая*  
*страховой случай*  
*финансовый омбудсмен*  
*финансовый уполномоченный*  
*финомбудсмен*  
*финуполномоченный*

## 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 способам 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).

## **Что делать, если финансовая организация отказывается удовлетворить имущественные требования своего клиента – физического лица, потребителя финансовой услуги?**

Суды больше не принимают иски от потребителей финансовых услуг с жалобами на действия финансовых организаций. Речь идет о спорах, которые подлежат урегулированию в досудебном порядке в соответствии с Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Согласно ему, в большинстве случаев перед тем, как подавать иск суд на финансовую организацию, необходимо **обратиться к финансовому уполномоченному**.

Финансовый уполномоченный рассматривает споры со следующими финансовыми организациями: страховые компании, банки, микрофинансовые организации (МФО), ломбарды, кредитные потребительские кооперативы (КПК), негосударственные пенсионные фонды (НПФ).

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

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 автоюристов и экспертных организаций – ещё и деньги.

Досудебный порядок является **обязательным и бесплатным** для потребителя, госпошлина отсутствует. Сроки рассмотрения обращения в разы меньше в сравнении со сроками рассмотрения судебного иска. Решение финансового уполномоченного подлежит обязательному исполнению финансовой организацией.

Подача обращения не требует от потребителя специальных знаний, в случае затруднений сотрудниками Службы финансового уполномоченного ему будет оказана помощь в оформлении обращения. При необходимости Служба самостоятельно и **бесплатно для потребителя** организует проведение независимой экспертизы.

Более подробную информацию по порядку обращения можно найти на официальном сайте финансового уполномоченного [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru) в разделе База знаний или узнать в контактном центре по телефону 8 800 200-00-10 (звонок по России бесплатный).