

## **О финансовом уполномоченном**

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, организующих взаимодействие с финансовым уполномоченным (далее – Перечень), размещенный на официальном сайте [finombudsman.ru](http://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 (претензией) в финансовую организацию, к которой Вы имеете претензии.

[Бланк заявления \(претензии\) в ООО Страховую Компанию «Гелиос».](#)

Заявление (претензия) может быть направлено в электронной или письменной форме. Финансовая организация обязана рассмотреть заявление (претензию) 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, следующего за днем получения Вашего заявления (претензии), 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 календарных дней** со дня, следующего за днем получения заявления (претензии) в иных случаях.

Финансовая организация обязана направить ответ на заявление (претензию) по адресу Вашей электронной почты, а при его отсутствии по Вашему почтовому адресу.

Если в установленные сроки финансовая организация не направила ответ на заявление (претензию) 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:

1. В электронной форме через [личный кабинет](#) на сайте финансового уполномоченного.
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.

#### Обращение должно содержать:

- 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;
- 6) 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.

#### 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).

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. При возникновении вопросов Вы можете обратиться в контактный центр Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного по телефону 8 (800) 200-00-10.

В течение 3 (трех) 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.

Проверить, подлежит ли Ваш спор с финансовой организацией рассмотрению финансовым уполномоченным, можно, ответив на предложенные вопросы [по ссылке](#).

**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, либо лицом, 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 финансовым уполномоченным, Вы вправе:

- следить за ходом рассмотрения Вашего обращения в личном кабинете. Уведомления о ходе рассмотрения обращения могут также приходить Вам 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 (по Вашему ходатайству вручено или направлено на почтовый адрес, указанный в обращении).

Решение финансового уполномоченного вступает в силу по истечении 10 (десяти) 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 (трех) 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 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»

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.