

Порядок подачи и рассмотрения обращений

финансовому уполномоченному

Порядок подачи обращений

Прежде чем направить обращение финансовому уполномоченному, проверьте, входит ли финансовая организация в перечень финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным.

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:

- в электронной форме через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного: <https://finombudsman.ru/contacts/>
- в письменной форме на бумажном носителе в адрес финансового уполномоченного: **119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3**

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 при наличии, 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 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 приходить 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.