

# ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ НА НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

## ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ

1. Финансовый уполномоченный рассматривает обращения в отношении финансовых организаций (ст.15 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг"), если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей и если со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

2. До направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг должен направить в финансовую организацию заявление в письменной или электронной форме.

3. 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;

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.

4. Обращение в электронной форме может быть направлено:

1) через личный кабинет потребителя финансовых услуг, под которым понимается информационный ресурс, который размещен на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и ведение которого осуществляется службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного в установленном ею порядке: <https://finombudsman.ru/>;

2) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети "Интернет", включая единый портал государственных и муниципальных услуг.

5. Обращение может быть направлено через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, заключивший соглашение о взаимодействии со службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного. Информация об указанных многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг размещается на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

6. К обращению прилагаются копии заявления в финансовую организацию и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся у потребителя финансовых услуг копии договора с финансовой организацией и иных документов по существу спора.

7. Обращение на бумажном носителе подписывается потребителем финансовых услуг собственноручной подписью по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3.

8. Контакты: - 8 (800) 200-00-10 понедельник - пятница с 08:00 до 20:00 (МСК), кроме нерабочих праздничных дней. Бесплатно для звонков из регионов России; - 8 (495) 129-08-19 Для исходящих звонков, совершаемых сотрудниками Службы потребителям по составу документов в ранее поданном финансовому уполномоченному обращении, а также в ответ на вопросы потребителей при обращении в контактный центр Службы финансового уполномоченного по номеру 8-800-200-00-10

9. В случае, если обращение направляется законным представителем потребителя финансовых услуг, являющимся таковым в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации, к обращению прилагается копия документа, подтверждающего полномочия законного представителя потребителя финансовых услуг.

10. В случае, если обращение направляется юридическим лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, такое обращение включает в себя сведения о наименовании юридического лица, его месте нахождения и почтовом адресе, дате государственной регистрации, идентификационном номере налогоплательщика, контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты), а также сведения, предусмотренные пунктами 4 - 7 части 1 статьи 17 ФЗ № 123-ФЗ.