

КАК НАПРАВИТЬ ОБРАЩЕНИЕ ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ?

ШАГ 1 Прежде чем направить обращение финансовому уполномоченному, необходимо проверить, входит ли финансовая организация в реестр финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным, либо в перечень финансовых организаций, организующих взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе (реестр и перечень финансовых организаций опубликованы на сайтах www.finombudsman.ru и www.cbr.ru).

Если финансовая организация, в отношении которой вы намерены направить обращение, не включена в реестр или перечень, вам необходимо обратиться в суд без направления обращения финансовому уполномоченному.

Если финансовая организация включена в реестр или перечень, вам необходимо проверить, подлежит ли ваше обращение рассмотрению финансовым уполномоченным.

Финансовый уполномоченный рассматривает спор, если услуга была оказана потребителю в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, а также если размер его имущественных требований не превышает 500 000 рублей (данное ограничение не относится к требованиям по договорам ОСАГО, которые рассматриваются финансовым уполномоченным независимо от их размера).

ШАГ 2 Перед обращением к финансовому уполномоченному, с целью соблюдения обязательного претензионного порядка, необходимо направить заявление-претензию в финансовую организацию, с которой возник спор.

Финансовая организация должна рассмотреть заявление-претензию и направить ответ:

- 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 почтовому адресу.

Если полученный ответ вас не устраивает или вы не получили его в указанный срок, переходите к следующему шагу.

ШАГ 3 Направьте обращение финансовому уполномоченному.

Служба финансового уполномоченного рекомендует направлять обращения в электронной форме через личный кабинет потребителя финансовых услуг на официальном сайте финансового уполномоченного www.finombudsman.ru.

Если 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.

Требования к содержанию обращения установлены в статье 17 Федерального закона от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

К обращению должны быть приложены копии заявления-претензии в финансовую организацию и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся копии договора с финансовой организацией и иных документов по существу вашего требования.

В случае принятия обращения к рассмотрению финансовый уполномоченный рассматривает и принимает по нему решение в следующие сроки:

- 15 рабочих дней, если обращение поступило от потребителя финансовых услуг либо от законного представителя потребителя;

- 30 рабочих дней, если обращение поступило от лица, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации по договору уступки прав требования (цессии).