**О порядке подачи и рассмотрения обращений граждан финансовым уполномоченным при возникновении споров с финансовыми организациями**

**Порядок подачи обращений**

Прежде чем направить обращение финансовому уполномоченному, нужно проверить на сайте финансового уполномоченного по адресу: [**https://finombudsman.ru/**](https://finombudsman.ru/), входит ли финансовая организация в [реестр](https://finombudsman.ru/finansovyye-organizatsii/) финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным (далее – Реестр), либо в [перечень](https://finombudsman.ru/finansovyye-organizatsii/) финансовых организаций, организующих взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе (далее – Перечень).

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения в отношении финансовой организации, включенной в Реестр или Перечень:

- если размер имущественных требований к финансовой организации не превышает 500 000 рублей,

- если со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

Исключение составляют случаи, когда требования гражданина 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 гражданину необходимо обратиться с письменным заявлением (претензией) в оказавшую услугу финансовую организацию. Форму заявления (претензии), утвержденную Советом службы финансового уполномоченного можно найти по ссылке: [**https://finombudsman.ru/wp-content/uploads/2022/03/Standartnaya-forma-zayavleniya-v-finansovuyu-organizatsiyu.pdf**](https://finombudsman.ru/wp-content/uploads/2022/03/Standartnaya-forma-zayavleniya-v-finansovuyu-organizatsiyu.pdf)**.**

Финансовая организация обязана рассмотреть заявление (претензию) и направить в адрес гражданина 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 заявления (претензии) гражданина, направленного в электронном виде, если со дня нарушения его прав потребителя прошло не более 180 дней;

- не позднее  **30 календарных дней**со дня, следующего за днем получения заявления (претензии) гражданина в иных случаях.

Если в установленные сроки финансовая организация не направила ответ на заявление (претензию) или ответ получен, но он не устраивает гражданина, потребитель вправе направить обращение финансовому уполномоченному.

Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются бесплатно. Обращение финансовому уполномоченному может быть направлено одним из следующих способов:

1) в электронной форме через [личный кабинет](https://finombudsman.ru/lk/login/) на сайте финансового уполномоченного;

 2) в  письменной форме на бумажном носителе в [адрес](https://finombudsman.ru/contacts/) финансового уполномоченного по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3.

 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 требования.

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 гражданин может обратиться в контактный центр Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного по телефону 8 (800) 200-00-10.

В течение 3-х рабочих дней со дня поступления обращения финансовому уполномоченному потребителю будет направлено уведомление о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе в принятии обращения к рассмотрению.

Кроме того, проверить, подлежит ли спор потребителя с финансовой организацией рассмотрению финансовым уполномоченным, можно, ответив на предложенные вопросы [по ссылке](https://finombudsman.ru/podlezhit-li-spor-rassmotreniyu-finansovym-upolnomochennym/): [**https://finombudsman.ru/podlezhit-li-spor-rassmotreniyu-finansovym-upolnomochennym/**](https://finombudsman.ru/podlezhit-li-spor-rassmotreniyu-finansovym-upolnomochennym/)**.**

**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 гражданин сам является потребителем финансовых услуг,

**- 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 потребитель вправе:

- cледить за ходом рассмотрения обращения в[личном кабинете](https://finombudsman.ru/lk/login/)
(уведомления о ходе рассмотрения обращения могут также приходить на мобильный телефон и электронную почту);

- ходатайствовать об очном рассмотрении обращения;

- отозвать свое обращение, если гражданин решил 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 требований потребителя.

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 направляется потребителю одним из следующих способов:

- в форме электронного документа, подписанного финансовым уполномоченным усиленной квалифицированной электронной подписью;

- на бумажном носителе (по ходатайству потребителя вручено 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 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 заявления потребителя выдаст удостоверение. Потребитель 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.

В случае несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного потребитель 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.