

# О досудебном порядке урегулирования споров финансовым уполномоченным

## Оглавление

1) Институт финансового уполномоченного в Российской Федерации. ....	2
1.1. Институт финансового уполномоченного в России и предпосылки его создания .....	2
1.2. Основные цели создания института финансового уполномоченного: .....	4
1.3. Структура Службы финансового уполномоченного .....	6
2) Общий порядок и особенности защиты прав потребителей финансовых услуг посредством обращения в Службу финансового уполномоченного. ....	9
2.1. Споры, подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным (основные критерии/ тезисно); .....	10
2.2. В отношении каких финансовых организаций можно подать обращение финансовому уполномоченному; .....	11
2.3. Кто может обратиться к финансовому уполномоченному?.....	13
2.4. Какие требования к финансовой организации могут быть заявлены потребителем в обращении к финансовому уполномоченному?.....	15
3) Порядок обращения к финансовому уполномоченному. ....	17
3.1. Оформление и направление заявления (претензии) в финансовую организацию .....	17
3.2. Оформление и направление обращения финансовому уполномоченному .....	21
3.3. Комплект документов, направляемых финансовому уполномоченному (на примере спора со страховой организацией): .....	23
3.4. Какие могут быть основания для отказа в рассмотрении обращения финансовым уполномоченным?.....	24
4) Порядок и сроки рассмотрения обращений финансовым уполномоченным. ....	27
4.1. Процесс принятия обращения к рассмотрению: принятие или отказ в принятии обращения к рассмотрению / перенаправление обращения (переадресация в профильное ведомство); .....	27
4.2. Процедура рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг. ....	30
5) Вынесение решения финансовым уполномоченным. ....	34
5.1. Основания для вынесения решения о прекращении рассмотрения обращения. ....	34
5.2. Вынесение решения финансового уполномоченного и вступление его в силу. ....	36
6) Исполнение вынесенного решения и возможности его обжалования. ....	37
6.1. Приостановление исполнения решения финансового уполномоченного. ....	38
6.2. Несогласие потребителя с решением финансового уполномоченного. ....	40
6.3. Принудительное исполнение решения финансового уполномоченного. ....	41
7) Информирование граждан о досудебном порядке урегулирования споров финансовым уполномоченным (сервисы и ресурсы, созданные для потребителей) .....	44
7.1. Сервисы и ресурсы Службы, направленные на повышение уровня информированности населения о порядке досудебного урегулирования споров финансовым уполномоченным. ....	44

## 1) Институт финансового уполномоченного в Российской Федерации.

### 1.1. Институт финансового уполномоченного в России и предпосылки его создания

Должность финансового уполномоченного в Российской Федерации учреждена в 2018 году Федеральным законом от 04 июня 2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» от 04.06.2018 (далее – Закон) для рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера<sup>1</sup>, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги. Данный Закон также устанавливает правовой статус финансового уполномоченного, порядок деятельности Службы финансового уполномоченного, регулирует порядок рассмотрения финансовым уполномоченным обращений граждан, а также иные правовые отношения.

Финансовый уполномоченный – это независимое должное лицо<sup>2</sup>, осуществляющее досудебное урегулирование споров между финансовыми организациями и их клиентами – физическими лицами.

В качестве финансового уполномоченного выступают:

- 1) главный финансовый уполномоченный;
- 2) финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг.

Финансовый уполномоченный рассматривает требования граждан к финансовым организациям, которые взаимодействуют с финансовым уполномоченным в обязательном или добровольном порядке.

Создавая институт финансового уполномоченного, законодатель определил приоритет его деятельности интересами конечного бенефициара – потребителя

---

<sup>1</sup> Иными словами, требование потребителя должно быть связано с взысканием с финансовой организации денежных средств\* в пользу потребителя финансовых услуг.

\*Исключения составляют не денежные требования потребителя об организации и оплате страховой организацией восстановительного ремонта поврежденного имущества (например, поврежденного автомобиля, по договорам ОСАГО, ДСАГО и каско), которые также подлежат рассмотрению финансовым уполномоченным.

К неимущественным требованиям относится, например, требование, связанное с оспариванием факта заключения договора или с понуждением предоставить кредит (несогласие с фактом отказа в предоставлении кредита).

<sup>2</sup> В своей деятельности финансовый уполномоченный независим от органов государственной власти, органов местного самоуправления, Банка России и иных организаций и должностных лиц.

финансовых услуг, основанный на принципах законности и свобод человека, гражданина, добросовестности и справедливости.

Основными предпосылками создания института финансового уполномоченного являлись:

1. упрощение для граждан процедуры урегулирования и рассмотрения споров в сфере финансовых услуг;
2. оперативное урегулирование споров и сокращения количества обращений граждан в федеральные органы исполнительной власти и суды;
3. оказание влияния на поведение профессиональных участников рынка для совершенствования взаимоотношений со своими клиентами;
4. повышение прозрачности деятельности финансовых организаций.

Подобные институты существуют также во многих странах мира и представляют собой, по сути, процедуру досудебной медиации (досудебного урегулирования споров).

Основываясь на международной практике, можно сказать, что процедура досудебного урегулирования споров с участием финансового уполномоченного существенно упрощает решение споров между финансовыми организациями и потребителями финансовых услуг, уменьшает общественную напряженность, повышает защищенность потребителей на финансовом рынке. Более того, бережет финансовые и временные ресурсы потребителей финансовых услуг, дает возможность избежать обращений в суд.

## 1.2. Основные цели создания института финансового уполномоченного:

**Досудебное урегулирование споров** между потребителем финансовых услуг и финансовой организацией происходит без обращения в суд, сокращает время рассмотрения обращения, снижает издержки и повышает доверие к финансовой системе.

**Доступность** - для удобства потребителей предусмотрена дистанционная подача обращения к финансовому уполномоченному. Рассмотрение обращения финансовым уполномоченным осуществляется, по общему правилу, в заочной форме (то есть без присутствия сторон).

Составление и подача обращения не требует специальных познаний, при необходимости потребителю уполномоченными сотрудниками службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного будет оказана необходимая помощь. *Например, при возникновении сложностей можно позвонить в контактный центр по телефону: 8 (800) 200-00-10 (из России звонок бесплатный) либо получить консультацию на личном онлайн-приеме (осуществляется в режиме видеосвязи по предварительной записи), на котором сотрудники консультируют по вопросам подачи и рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг.* Обращение к финансовому уполномоченному для потребителя финансовых услуг бесплатно. Стоит учесть, что финансовый уполномоченный может инициировать проведение независимой экспертизы (оценки). Денежные средства на проведение данной экспертизы со сторон спора не взимаются.

**Обязательность** – новый порядок урегулирования споров является обязательным для потребителей и финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным.

Решение финансового уполномоченного обязательно к исполнению финансовой организацией. В случае неисполнения финансовой организацией решения финансового уполномоченного потребителю выдается удостоверение, являющееся исполнительным документом, для принудительного исполнения решения. Принудительное исполнение решения может быть осуществлено как через банк должника, так и через службу судебных приставов.

**Объективность** - финансовый уполномоченный, в силу закона, независим от органов государственной власти, иных организаций и должностных лиц.

**Скорость** - обращение потребителя рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи обращения финансовому уполномоченному. Обращения лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации (цессионариев), рассматриваются финансовым уполномоченным в течение 30 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения. Рассмотрение обращения может быть приостановлено для проведения экспертизы, но не более чем на 10 рабочих дней.

**Единообразие** – посредством института финансового уполномоченного обеспечивается возможность быстрого формирования единообразной правоприменительной практики.

**Открытость** - информация о принятых решениях и обобщенная практика рассмотрения споров подлежат обязательному раскрытию посредством публикации ежегодного отчета, сформированного и размещенного на официальном сайте финансового уполномоченного согласно требованиям 13 статьи Закона.

**Повышение качества услуг** - финансовые организации, принимая участие в финансировании деятельности финансового уполномоченного, заинтересованы в снижении количества потребителей, неудовлетворенных предоставляемыми услугами. *Размер вноса финансовой организации определяется путем умножения количества обращений в отношении финансовой организации, принятых к рассмотрению финансовым уполномоченным, на ставку, которая определяется Советом Службы финансового уполномоченного и может быть дифференцирована в том числе в зависимости от количества обращений с определенным результатом их рассмотрения финансовым уполномоченным.*

### 1.3. Структура Службы финансового уполномоченного

Служба финансового уполномоченного (далее – Служба) состоит из:

- главного финансового уполномоченного и финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг;
- Совета Службы;
- службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного;
- экспертного совета Службы.

**Главный финансовый уполномоченный** назначается Советом директоров Банка России по представлению Председателя Банка России, согласованному с Президентом Российской Федерации.

Главный финансовый уполномоченный назначается сроком на пять лет. Одно и то же лицо может быть назначено на должность главного финансового уполномоченного не более трех раз подряд.

Главный финансовый уполномоченный<sup>1</sup>:

- 1) осуществляет полномочия финансового уполномоченного во всех сферах финансовых услуг;
- 2) осуществляет координацию деятельности финансовых уполномоченных, рассматривающих обращения в отдельных сферах финансовых услуг;
- 3) курирует и контролирует деятельность службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

**Финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг** рассматривают обращения заявителей по соответствующим сферам финансовых услуг.

Финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг назначаются Советом директоров Банка России по предложению главного финансового уполномоченного сроком на пять лет и могут быть назначены на ту же должность не более трех раз подряд.

По состоянию на июнь 2022 года на должности финансовых уполномоченных назначены 4 человека:

1. Климов Виктор Владимирович;
2. Максимова (ранее Никитина) Светлана Васильевна;

---

<sup>1</sup> С 3 сентября 2018 г. в должность Главного финансового уполномоченного вступил Юрий Викторович Воронин.

3. Савицкая Татьяна Михайловна;
4. Новак Денис Васильевич.

*Справочно: Актуальные сведения о составе назначенных финансовых уполномоченных можно посмотреть на сайте финансового уполномоченного здесь: <https://finombudsman.ru/about/finansovyyj-upolnomochennyij/>.*

**Совет Службы**<sup>1</sup> принимает ключевые решения о деятельности Службы, в том числе об утверждении структуры службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного, сметы ее доходов и расходов, определяет размер ставки взносов финансовых организаций, уплачиваемых для обеспечения деятельности Службы.

Совет Службы состоит из 15 членов, в число которых в соответствии с законом входят:

- главный финансовый уполномоченный;
- пять представителей Банка России;
- три представителя Правительства Российской Федерации;
- два представителя ассоциаций (союзов) кредитных организаций;
- два представителя иных саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, члены которых являются финансовыми организациями, обязанными взаимодействовать с финансовым уполномоченным в соответствии с Законом;
- один представитель саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих страховые организации и иностранные страховые организации,
- один представитель экспертного совета Службы;

**Экспертный совет Службы** вырабатывает рекомендации в сфере деятельности финансового уполномоченного и защиты прав потребителей финансовых услуг.

В состав данного Совета входят лица, обладающие познаниями в сфере финансового рынка, в том числе Главный финансовый уполномоченный и финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг.

Экспертный совет, также:

---

<sup>1</sup> Председателем Совета Службы по состоянию на июнь 2022 является статс-секретарь — заместитель Председателя Банка России Алексей Геннадьевич Гузнов.

- рассматривает актуальные вопросы деятельности финансового уполномоченного;
- изучает практику осуществления деятельности финансового уполномоченного, вырабатывает рекомендации по рассмотрению обращений и разъяснению вопросов, возникающих при их рассмотрении, а также по обобщению практики рассмотрения обращений;
- рассматривает проекты правовых актов, касающихся деятельности финансового уполномоченного;
- осуществляет иные полномочия, определенные положением об экспертном совете Службы, утверждаемым Советом Службы.

**Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного** создана в форме автономной некоммерческой организации (АНО «СОДФУ»). Учредителем АНО «СОДФУ» является Банк России.

Руководитель АНО «СОДФУ»<sup>1</sup> назначается Председателем Банка России по предложению Главного финансового уполномоченного.

Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного:

- оказывает содействие финансовому уполномоченному в рассмотрении обращений потребителей;
- осуществляет управление фондом финансирования деятельности финансового уполномоченного.

*Справочно: Актуальные сведения о составе Службы можно посмотреть на сайте финансового уполномоченного здесь: <https://finombudsman.ru/about/>*



Также стоит отметить, что при Службе создан **Общественный совет**, который является действующим совещательно-консультативным органом и дополняет два других коллегиальных органа, созданных в соответствии с Законом – Совет Службы и Экспертный совет. **Общественный совет** представляет интересы потребителей финансовых услуг и состоит из журналистов федеральных и отраслевых изданий, представителей органов власти и ведомств, руководителей крупных общественных организаций в сфере защиты прав потребителей, представителей научного сообщества.

<sup>1</sup> В октябре 2018 года руководителем АНО «СОДФУ» назначена Крайнова Ольга Ивановна.



## 2) Общий порядок и особенности защиты прав потребителей финансовых услуг посредством обращения в Службу финансового уполномоченного.

Обращение к финансовому уполномоченному до обращения в суд по всем спорам, входящим в компетенцию финансового уполномоченного, в силу Закона носит обязательный характер.

часть 1 статьи 25 Закона

### Досудебный порядок урегулирования споров



## 2.1. Споры, подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным (основные критерии/ тезисно);

### Споры, рассматриваемые финансовым уполномоченным

Финансовый уполномоченный рассматривает споры, отвечающие следующим критериям:

1	2	3	4
<b>СПОР О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ</b> Финансовый уполномоченный рассматривает спор только в связи с обращением к нему потребителя с требованием к финансовой организации, оказавшей ему финансовую услугу. В случае перехода к третьему лицу права требования потребителя к финансовой организации, финансовый уполномоченный рассматривает спор в связи с обращением третьего лица.	<b>ИМУЩЕСТВЕННЫЙ ХАРАКТЕР ТРЕБОВАНИЙ</b> Требование потребителя должно носить имущественный характер. При этом не подлежат рассмотрению требования: • о компенсации морального вреда; • о возмещении убытков в виде упущенной выгоды; • о взыскании обязательных платежей и санкций; • связанные с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями; • связанные с банкротством юридических и физических лиц	<b>ОГРАНИЧЕННЫЙ РАЗМЕР ТРЕБОВАНИЙ</b> Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя, если размер требования не превышает 500 000 руб. Исключение составляют требования потребителя, вытекающие из нарушения порядка осуществления страхового возмещения страховщиком, осуществляющим деятельность по ОСАГО, — такие требования рассматриваются финансовым уполномоченным независимо от их размера.	<b>ТРЕБОВАНИЕ К ОПРЕДЕЛЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b> Финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей только в отношении финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным и финансовыми организациями, взаимодействующими с финансовым уполномоченным на добровольной основе. Финансовый уполномоченный рассматривает обращение, если со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

Условия, при которых потребитель финансовых услуг должен обратиться к финансовому уполномоченному для досудебного урегулирования спора:

1. потребитель – физическое лицо, услуга которому оказана в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности;
2. требования потребителя носят исключительно имущественный характер;
3. размер имущественного требования не должен превышать 500 тысяч рублей. Данное ограничение не относится к требованиям по договорам ОСАГО, которые рассматриваются финансовым уполномоченным независимо от их размера.
4. обращение потребителя может быть направлено в отношении финансовой организации, взаимодействующей с финансовой организацией в соответствии с Законом.
5. финансовый уполномоченный рассматривает обращение, если со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет. В случае пропуска указанного срока, финансовый уполномоченный вправе восстановить срок подачи обращения на основании соответствующего заявления потребителя по причинам, признанным финансовым уполномоченным уважительными.
6. отсутствуют иные основания для отказа в рассмотрении обращения, установленные Законом (подробности ниже по тексту).

## 2.2. В отношении каких финансовых организаций можно подать обращение финансовому уполномоченному;

Финансовые организации, в отношении которых рассматриваются обращения потребителей



Финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей только в отношении тех финансовых организаций, которые осуществляют взаимодействие с финансовым уполномоченным как на обязательной, так и на добровольной основе.

**!** Финансовый уполномоченный **не принимает** обращения в отношении финансовых организаций, у которых отозвана (аннулирована) лицензия, которые исключены из государственного реестра финансовых организаций соответствующего вида или которые находятся в процессе ликвидации, ликвидированы, прекратили свое существование или были признаны фактически прекратившими свою деятельность.

пункт 6 часть 1 статьи 19 Закона

Для отдельных видов финансовых организаций Законом предусмотрено **обязательное взаимодействие с финансовым уполномоченным:**

- с **1 июня 2019** года взаимодействие с финансовым уполномоченным обязаны осуществлять страховые организации, осуществляющие деятельность по ОСАГО, ДСАГО и страхованию средств наземного транспорта (кроме железнодорожного).
- с **28 ноября 2019** года – все страховые организации (кроме организаций, которые осуществляют исключительно обязательное медицинское страхование).
- с **1 января 2020** года – все микрофинансовые организации.

- с 1 января 2021 года такая обязанность возникает для всех кредитных организаций, кредитных потребительских кооперативов, ломбардов и негосударственных пенсионных фондов.

Ведение **реестра** финансовых организаций, **обязанных** организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным, осуществляется Банком России.

Начиная с 03 декабря 2018 года любые финансовые организации, оказывающие финансовые услуги потребителям и невзаимодействующие с финансовым уполномоченным на обязательной основе, вправе организовать с ним добровольное взаимодействие на основании поданного ими заявления.

часть 2 статьи 28 Закона

Ведение **перечня** финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным на **добровольной** основе, осуществляется Службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного (АНО «СОДФУ»).

После включения финансовой организации в **реестр** или **перечень** потребитель финансовых услуг, если его спор подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, вправе заявлять требования к финансовой организации в судебном порядке только после обращения к финансовому уполномоченному.

Таким образом, исходя из вышеизложенного, можно сделать вывод, что финансовый уполномоченный по состоянию на июнь 2022 года рассматривает обращения в отношении следующих шести видов организаций:

- страховые организации (кроме организаций, которые осуществляют исключительно обязательное медицинское страхование),
- микрофинансовые организации (МФО),
- кредитные организации<sup>1</sup>,
- кредитные потребительские кооперативы,
- ломбарды;
- негосударственные пенсионные фонды.

<sup>1</sup> банки и небанковские кредитные организации

Информацию о перечисленных выше организациях<sup>1</sup> можно посмотреть в реестре финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным.

Направить обращение финансовому уполномоченному можно также в случае, если требования потребителя предъявлены к иной (не указанной выше) финансовой организации, которая на добровольной основе организовала взаимодействие с финансовым уполномоченным и включена в перечень финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным на добровольной основе.

Если финансовая организация не входит в реестр или в перечень финансовых организаций, организовавших взаимодействие с финансовым уполномоченным, потребитель для защиты своих прав может обратиться сразу в суд без направления обращения финансовому уполномоченному.

часть 3 статьи 15 Закона

### 2.3. Кто может обратиться к финансовому уполномоченному?

Лица, обращения которых рассматриваются финансовым уполномоченным



#### ПОТРЕБИТЕЛЬ

– физическое лицо, услуга которому оказана (оказывается) в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности

- Принятие и рассмотрение обращений потребителей осуществляются бесплатно.
- Потребитель направляет обращение лично, за исключением случаев законного представительства.
- Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя и принимает по нему решение в течение 15 рабочих дней.



#### ТРЕТЬЕ ЛИЦО

– физическое или юридическое лицо, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации

- Принятие и рассмотрение обращений, направленных третьими лицами, осуществляется за плату, размер которой определяется Советом службы. Размер платы определен Советом службы в сумме 15 000 рублей.
- Финансовый уполномоченный рассматривает обращение третьего лица и принимает по нему решение в течение 30 рабочих дней.

Направить обращение финансовому уполномоченному может:

- 1) потребитель финансовых услуг — физическое лицо, с которым или в пользу которого был заключен договор с финансовой организацией, либо лицо, которому оказывается финансовая услуга, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

<sup>1</sup> Поименный список организаций

! Законом предусмотрена личная подача обращения потребителем.

● часть 5 статьи 16 Закона

2) Законный представитель потребителя — лицо, имеющее полномочия представлять потребителя в силу закона, например, родители, усыновители, опекуны;

! Возможность подачи обращения представителем потребителя (кроме законного) не предусмотрена Законом. При направлении обращения законным представителем, к обращению прилагаются документы, подтверждающие его полномочия.

● часть 5 статьи 16 Закона

3) третье лицо, в случае перехода к нему права требования потребителя к финансовой организации по договору уступки прав требования (цессии)<sup>1</sup>.



В случаях с автострахованием важно проверить, чтобы транспортное средство **не было** зарегистрировано на юридическое лицо или на индивидуального предпринимателя и не использовалось в коммерческих целях. Это необходимо, поскольку по Закону финансовый уполномоченный не рассматривает обращения, связанные с предпринимательской деятельностью.

*С учетом положений пункта 18 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 26.12.2017 № 58 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (далее – Постановление Пленума ВС РФ от 26.12.2017 № 58) право на получение страхового возмещения в связи с повреждением имущества принадлежит потерпевшему – лицу, владеющему имуществом на праве собственности или ином вещном праве. Лица, владеющие имуществом на ином вещном праве (в частности, на основании договора аренды) либо использующие имущество в силу полномочия, основанного на доверенности, самостоятельным правом на страховую выплату не обладают (абзац 6 статьи 1 Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (далее – Закон № 40-ФЗ).*

*По смыслу Закона представитель по доверенности (юрист, адвокат и т. д.), а также иное лицо, не являющееся родственником или опекуном*

<sup>1</sup> Принятие и рассмотрение финансовым уполномоченным обращений потребителей финансовых услуг, в том числе поданных их законными представителями, осуществляется бесплатно.

Рассмотрение обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя к финансовой организации, осуществляется за плату в размере 15 000 рублей за каждое обращение.

*несовершеннолетнего/недееспособного/погибшего потребителя финансовых услуг, имеющим право на получение страхового возмещения, не признается потребителем. Обращения, поданные от имени представителей по доверенности, не рассматриваются.*

*Исходя из вышеизложенного к финансовому уполномоченному по спорам в рамках договоров ОСАГО, связанным с исполнением страховщиком обязательства по выплате страхового возмещения за вред, причиненный транспортному средству, вправе подать обращение только собственник имущества, либо его законный представитель, либо 3-е лицо, которому уступлено право требования страхового возмещения.*



Стоит отметить, что в случае перехода к третьему лицу права требования по договору уступки прав требования (цессии), **первоначальным кредитором в котором выступает юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, у такого третьего лица не возникает обязанность обращаться к финансовому уполномоченному**, поскольку лицо, которым осуществлена передача права требования, не является потребителем финансовых услуг в силу Закона.

#### **2.4. Какие требования к финансовой организации могут быть заявлены потребителем в обращении к финансовому уполномоченному?**

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей финансовых услуг<sup>1</sup> об удовлетворении требований имущественного характера, предъявленных им к финансовой организации, оказавшей ему финансовые услуги. Иными словами, требование должно быть связано с взысканием с финансовой организации денежных средств\* в пользу потребителя.



\*Исключение составляют не денежные требования потребителя об организации и оплате страховой организацией восстановительного ремонта поврежденного имущества (например, поврежденного автомобиля, по договорам ОСАГО, ДСАГО и каско), которые также подлежат рассмотрению финансовым уполномоченным.

При этом размер требования не должен превышать 500 000 рублей. Данное ограничение не относится к требованиям по договорам ОСАГО, которые рассматриваются финансовым уполномоченным независимо от их размера.

<sup>1</sup> Стоит помнить, что под потребителем финансовых услуг в рамках Закона понимается физическое лицо, являющееся стороной договора, либо лицом, в пользу которого заключен договор, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя, если со дня, когда он узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет\*\*.



**\*\***В случае пропуска указанного срока, финансовый уполномоченный вправе восстановить срок подачи обращения. Для рассмотрения вопроса о восстановлении срока необходимо подать соответствующее заявление, в котором должны быть указаны причины пропуска указанного срока и к которому должны быть приложены документы, подтверждающие уважительность этих причин.



Есть требования, которые не подлежат рассмотрению финансовым уполномоченным в силу Закона.

В силу Закона не подлежат рассмотрению требования, связанные:

- с компенсацией морального вреда или возмещением убытков в виде упущенной выгоды;
- с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями и/или с взысканием обязательных платежей и санкций, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- с банкротством физических или юридических лиц.

пункты 7-9 часть 1 статьи 15 Закона



### 3) Порядок обращения к финансовому уполномоченному.

Порядок обращения к финансовому уполномоченному по спорам, входящим в его компетенцию



**До обращения к финансовому уполномоченному потребителю необходимо:**

1. Определить входит ли спор в зону компетенции финансового уполномоченного. Это можно проверить здесь: [Квалификация спора](#);
2. Соблюсти порядок по направлению заявления (претензии) в финансовую организацию, установленный статьей 16 Закона.

#### 3.1. Оформление и направление заявления (претензии) в финансовую организацию

При возникновении спора с финансовой организацией потребитель должен подать заявление (претензию) в финансовую организацию об исполнении ею обязательств, а в случае неполучения ответа в установленный срок либо при полном или частичном отказе в удовлетворении требований, обратиться за урегулированием спора к финансовому уполномоченному.



**Финансовый уполномоченный не принимает обращение к рассмотрению, если потребитель предварительно не обратился в финансовую организацию с заявлением (претензией) в порядке, установленном 16 статьей Закона.**

пункт 2 часть 1 статья 19 Закона

Заявление (претензию) в финансовую организацию можно направить в электронной или письменной форме.

**Финансовая организация должна рассмотреть заявление (претензию) и направить ответ в течение 30 календарных дней со дня, следующего за днем получения финансовой организацией заявления (претензии).**

Закон предусматривает также случаи, когда ответ должен быть направлен в течение 15 рабочих дней. Сокращенный срок в 15 рабочих дней применяется только в случае, когда одновременно соблюдаются 3 условия:

- 1) со дня нарушения прав потребителя прошло не более 180 дней;
- 2) заявление (претензия) направлено потребителем в адрес финансовой организации в электронной форме;
- 3) заявление (претензия) оформлено по стандартной форме, которая утверждена Советом службы финансового уполномоченного.

**Стандартная форма заявления (претензии), направляемого потребителем в финансовую организацию в электронной форме, содержит следующие сведения:**

- о дате направления заявления (претензии);
- о финансовой организации, в которую направляется заявление (наименование, место нахождения, адрес);
- о потребителе финансовых услуг (фамилия, имя и отчество (последнее — при наличии); дата и место рождения; вид документа, удостоверяющего личность, серия, номер и дата выдачи такого документа; место жительства или место пребывания; почтовый адрес; номер телефона; адрес электронной почты;
- о требованиях потребителя (номер договора и дата его заключения (последнее — при наличии); размер требований имущественного характера; существо требований;
- о реквизитах банковского счета (в случае, если требование потребителя является денежным);
- о документах, прилагаемых к заявлению (наименование документов, копии которых направляются одновременно с заявлением).

К заявлению (претензии) должны быть приложены копии документов по существу заявленного потребителем требования.



Служба рекомендует направлять заявление (претензию) по стандартной форме, утвержденной Советом Службы. Бланк и образцы ее заполнения можно скачать [здесь](#).

**!** Потребитель **вправе** направить обращение финансовому уполномоченному (что наступит раньше):

- **после получения ответа** финансовой организации на заявление (претензию), который не устроил потребителя;
- **в случае не получения** потребителем ответа финансовой организации по истечении соответствующих сроков рассмотрения финансовой организацией заявления (претензии).

часть 4 статья 16 Закона



При условии не получения ответа финансовой организации на заявление (претензию) к обращению финансовому уполномоченному потребитель должен приложить документы, подтверждающие его направление.

**В качестве подтверждения направления заявления (претензии) в финансовую организацию к обращению к финансовому уполномоченному может быть приложено:**

- копия заявления (претензии) с визой сотрудника финансовой организации, с печатью организации и с датой получения – при подаче документов нарочно;
- скриншот (снимок экрана), фиксирующий информацию о направлении заявления (претензии) (с указанием даты направления, адресата, содержимого письма и копиями вложений) и ответ от финансовой организации о получении вашего электронного письма либо заявления (претензии) через личный кабинет на сайте финансовой организации (последнее - при наличии) – при направлении документов в электронном виде;
- чеки почтовых отправлений (с номером РПО), опись вложений в почтовом отправлении, курьерская накладная – при направлении документов на бумажном носителе почтовым отправлением.

**На какие сведения и документы необходимо обращать внимание при проверке поданного в финансовую организацию заявления (претензии), предусмотренного требованиями статьи 16 Закона?**

1) Дату получения финансовой организацией заявления (претензии), которая не должна быть ранее чем:

- 01.06.2019 (по спорам в рамках договоров ОСАГО/ДСАГО/каско);

- 28.11.2019 (по иным видам страхования, за исключением споров по договорам ОМС);

- 01.01.2020 (по спорам с микрофинансовыми организациями);

- 01.01.2021 (по спорам с кредитными организациями, НПФ, КПК, ломбардами).

2) Наличие сведений/документов, подтверждающих факт направления заявления (претензии) в финансовую организацию и ответа на нее (при наличии).

3) Если нет ответа от финансовой организации, необходимо проверить истек ли на момент направления потребителем обращения финансовому уполномоченному срок рассмотрения финансовой организацией заявления (претензии), установленный ч.2 ст. 16 Закона.

4) Сверить требования потребителя, указанные в обращении к финансовому уполномоченному, с требованиями, предъявленными в заявлении (претензии), направленном в финансовую организацию<sup>1</sup>.



Важно помнить, что виды требований к финансовой организации, **не заявленные в заявлении (претензии)**, направленном потребителем в финансовую организацию, **финансовым уполномоченным не рассматриваются.**

<sup>1</sup> Т.е. необходимо установить, что хотя бы одно из предъявленных в обращении к финансовому уполномоченному требований было ранее направлено в финансовую организацию.

### 3.2. Оформление и направление обращения финансовому уполномоченному



Обращение к финансовому уполномоченному направляется в письменной или электронной форме и должно содержать ряд сведений и документов, определенных статьей 17 Закона.

статья 17 Закона



Служба рекомендует направлять обращения в электронной форме через личный кабинет потребителя финансовых услуг на официальном сайте финансового уполномоченного [здесь](#).

Также есть возможность подать обращение в электронной форме через портал Госуслуг.

Если у потребителя отсутствует возможность направить обращение в электронной форме, обращение может быть направлено на бумажном носителе. Более подробно об этом можно почитать [здесь](#).

Предоставляемые сведения различаются в зависимости от того, как подается обращение – в письменной или электронной форме

**Отличия сведений между двумя формами подачи обращения (письменной и электронной) связаны:**

- с необходимым перечнем контактных данных заявителя (в том числе для определения способа коммуникации с заявителем, например, способа направления решения финансового уполномоченного);

- наличием/отсутствием собственноручной подписи заявителя на обращении.



Обращение на бумажном носителе подписывается потребителем финансовых услуг **собственноручной** подписью.

часть 5 статья 17 Закона

Требование к обращению, подаваемому в <u>электронном</u> виде	Требования к обращению, подаваемому в <u>письменном</u> виде
<p><b>Обращение должно содержать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- фамилию и имя (отчество – при наличии) заявителя;</li> <li>- дату и место рождения заявителя;</li> <li>- место жительства заявителя;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- почтовый адрес и иные контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты);</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- номер телефона и адрес электронной почты (при наличии);</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- номер договора с финансовой организацией<sup>1</sup> и дату его заключения (при наличии);</li> <li>- название, юридический и фактический адрес финансовой организации<sup>2</sup>;</li> <li>- сведения о существе спора, размере требования имущественного характера;</li> <li>- сведения о направлении заявления (претензии) в финансовую организацию, наличии (отсутствии) ее ответа, а также об использованных сторонами до направления обращения финансовому исполнителю способах разрешения спора;</li> <li>- дату направления обращения<sup>3</sup>;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обращение должно быть заверено собственноручной подписью заявителя.</li> </ul>
<p><b>Важно отметить, что образцы обращений (по различным видам требований), направляемых финансовому исполнителю как через личный кабинет потребителя, так и в письменном виде, размещены в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте финансового исполнителя, например здесь: <a href="#">Образцы обращений к финансовому исполнителю</a>.</b></p>	

<sup>1</sup> По спорам в рамках ОСАГО/каско в графе номер договора потребитель вправе указать серию и номер полиса

<sup>2</sup> Как правило, если обращение подается в электронном виде через личный кабинет потребителя, зарегистрированный на сайте финансового исполнителя, то сведения о финансовой организации добавляются системой автоматически

<sup>3</sup> При направлении обращения через личный кабинет – дата проставляется системой автоматически

### 3.3. Комплект документов, направляемых финансовому уполномоченному (на примере спора со страховой организацией):

1. Копия договора страхования, а при ее отсутствии документы, где будут указаны серия, номер и дата заключения договора страхования, (номер и дата заключения - при наличии<sup>1</sup>).



В случае, если потребитель не является страхователем, а, например, является пешеходом или пассажиром, пострадавшим в ДТП, то указывается серия и номер договора страхования виновника ДТП, в рамках которого возник спор. Также номер договора страхования (полис виновника ДТП) указывается, например, в тех случаях, когда автомобиль потребителя на момент ДТП не был застрахован и потребитель не является виновником ДТП; когда в результате ДТП было повреждено иное имущество (не только транспортные средства), либо причинен вред жизни/здоровью и т.д.).

2. Копия заявления (претензии), направленной в страховую организацию, с подтверждением факта его отправки.

3. Ответ на заявление (претензию) (при наличии).

4. Обращение к финансовому уполномоченному.

5. Копии документов, подтверждающих полномочия законного представителя потребителя финансовых услуг (при направлении обращения законным представителем);

6. Документ, подтверждающий оплату 15 000 рублей за рассмотрение обращения (в случае, если обращение подано третьим лицом, которому потребителем уступлено право требования), а также договор уступки права, на основании которого к третьему лицу перешло право требования к финансовой организации.

7. Иные документы по существу спора (*СТС/ПТС, Извещение о ДТП, заключение экспертизы<sup>2</sup>, если она была проведена, в случае направления обращения*

<sup>1</sup> Необходимо отметить, что по спорам в рамках страхования указание номера договора – обязательно, поскольку по номеру договора происходит идентификация конкретного спора, требование по которому заявлено на рассмотрение финансовым уполномоченным.

- Номер договора страхования можно узнать из документов компетентных органов, составленных по факту страхового случая, из ответов страховой организации, направленных заявителю в рамках урегулирования страхового случая, из сведений, полученных с официального сайта Российского союза автостраховщиков (РСА) если возник спор в связи с произошедшим ДТП и т.д.).

- Ссылка на указание номера и даты договора «при наличии» относится к иным видам финансовых услуг, которые могут быть предоставлены потребителям без заключения договоров (например, обмен валюты).

<sup>2</sup> Стоит обратить внимание, что для подачи обращения финансовому уполномоченному проведение независимой экспертизы (оценки) не требуется. При необходимости независимая экспертиза (оценка) будет проведена по инициативе финансового уполномоченного за счет средств фонда финансирования его деятельности.

родственником участника ДТП, жизни которого был причинен вред: документы, подтверждающие родство (свидетельство о рождении, свидетельство о браке), документы, подтверждающие расходы, требование о взыскании которых содержится в обращении, документы, подтверждающие платежи финансовой организации в рамках исполнения обязательств перед потребителем по договору, фото поврежденного имущества и т.д.).

**!** Для подачи обращения финансовому уполномоченному **проведение независимой экспертизы (оценки) не требуется.** При необходимости независимая экспертиза будет проведена по инициативе финансового уполномоченного за счет средств фонда финансирования его деятельности.

*Т.е. денежные средства на проведение экспертизы со сторон спора не взимаются.*

часть 1 статьи 10 Закона / часть 10 статья 20 Закона



По спорам, рассматриваемым финансовым уполномоченным (в том числе вытекающим из договоров ОСАГО, а также из иных договоров имущественного страхования), **после составления акта осмотра поврежденного имущества** также отсутствует необходимость в проведении независимой экспертизы в целях обоснования размера предъявляемых к страховой организации требований при обращении с претензией в страховую организацию или с целью обращения к финансовому уполномоченному.

#### 3.4. Какие могут быть основания для отказа в рассмотрении обращения финансовым уполномоченным?

**!** До направления обращения финансовому уполномоченному стоит ознакомиться с перечнем условий, при наличии которых обращения не будут приниматься к рассмотрению.

часть 1 статьи 19 Закона

1. Потребитель предварительно не обратился с заявлением (претензией) в финансовую организацию.
2. Финансовая организация, к которой потребитель предъявляет требования, не взаимодействует с финансовым уполномоченным и, следовательно, не включена в Реестр или в Перечень взаимодействующих с ним организаций.



3. Размер требования потребителя к финансовой организации превышает 500 000 рублей (данное ограничение не относится к требованиям по договорам ОСАГО).

*В данном случае необходимо отметить, что в силу требования части 1 статьи 15 Закона рассмотрению финансовым уполномоченным подлежат требования, размер которых не превышает 500 000 рублей (за исключением споров, возникших в рамках договоров ОСАГО). Вместе с тем, сумма, указанная потребителем в обращении, направляемом финансовому уполномоченному, правового значения для принятия обращения к рассмотрению финансовым уполномоченным не имеет. Следовательно, обращение потребителя принимается к рассмотрению независимо от суммы указанных в нем требований. Но, в случае, если при рассмотрении обращения финансовым уполномоченным будет установлено, что размер обоснованных требований превышает установленные частью 1 статьей 15 Закона № 123-ФЗ ограничения, принимается решение о прекращении рассмотрения такого обращения. При этом размер требований определяется применительно ко всем требованиям, заявленным в одном обращении.*



Таким образом, если после проведения по инициативе финансового уполномоченного экспертизы по определению размера обоснованных требований потребителя будет установлено, что их размер превышает 500 000 рублей, поданное финансовому уполномоченному обращение по существу рассмотрено не будет.



В случаях, когда потребитель понимает, что совокупный размер требований явно превышает установленный частью 1 статьей 15 Закона предел (к примеру стоимость пострадавшего имущества составила 3 млн. рублей и его восстановительный ремонт экономически нецелесообразен), то он вправе обратиться за защитой своих прав непосредственно в суд без предварительного обращения к финансовому уполномоченному.

часть 1 статьи 19 Закона

4. Лицо, направившее обращение, не является потребителем финансовых услуг, либо законным представителем потребителя, либо лицом, которому уступлено право требования потребителя к финансовой организации по договору уступки прав требования (цессии).

3. Размер требования потребителя к финансовой организации превышает 500 000 рублей (данное ограничение не относится к требованиям по договорам ОСАГО).

*В данном случае необходимо отметить, что в силу требования части 1 статьи 15 Закона рассмотрению финансовым уполномоченным подлежат требования, размер которых не превышает 500 000 рублей (за исключением споров, возникших в рамках договоров ОСАГО). Вместе с тем, сумма, указанная потребителем в обращении, направляемом финансовому уполномоченному, правового значения для принятия обращения к рассмотрению финансовым уполномоченным не имеет. Следовательно, обращение потребителя принимается к рассмотрению независимо от суммы указанных в нем требований. Но, в случае, если при рассмотрении обращения финансовым уполномоченным будет установлено, что размер обоснованных требований превышает установленные частью 1 статьей 15 Закона № 123-ФЗ ограничения, принимается решение о прекращении рассмотрения такого обращения. При этом размер требований определяется применительно ко всем требованиям, заявленным в одном обращении.*



Таким образом, **если после проведения по инициативе финансового уполномоченного экспертизы по определению размера обоснованных требований потребителя будет установлено, что их размер превышает 500 000 рублей, поданное финансовому уполномоченному обращение по существу рассмотрено не будет.**



В случаях, когда потребитель понимает, что совокупный размер требований явно превышает установленный частью 1 статьей 15 Закона предел (к примеру стоимость пострадавшего имущества составила 3 млн. рублей и его восстановительный ремонт экономически нецелесообразен), то он вправе обратиться за защитой своих прав непосредственно в суд без предварительного обращения к финансовому уполномоченному.

часть 1 статья 19 Закона

4. Лицо, направившее обращение, не является потребителем финансовых услуг, либо законным представителем потребителя, либо лицом, которому уступлено право требования потребителя к финансовой организации по договору уступки прав требования (цессии).

12. Вопросы в обращении связаны с банкротством физических или юридических лиц.

13. Урегулирование спора происходит с помощью процедуры медиации.

14. Текст обращения не поддается прочтению.

15. Обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу финансового уполномоченного или иных лиц.

#### 4) Порядок и сроки рассмотрения обращений финансовым уполномоченным.

##### Порядок рассмотрения обращений



#### 4.1. Процесс принятия обращения к рассмотрению: принятие или отказ в принятии обращения к рассмотрению / перенаправление обращения (переадресация в профильное ведомство);

После регистрации обращения Служба в течение 3 рабочих дней проводит его первичное рассмотрение. На этом этапе в соответствии с частью 4 статьи 18 Закона обращение анализируется по ряду признаков и принимается решение о:

- принятии обращения к рассмотрению;
- перенаправлении обращения по подведомственности;
- отказе в приеме обращения к рассмотрению.

**Принятие обращения к рассмотрению** означает, что оно соответствует всем требованиям Закона, вопрос находится в компетенции финансового уполномоченного и будет рассмотрен по существу в установленные Законом сроки.

В случае, если обращение принято финансовым уполномоченным к рассмотрению, заявителю направляется соответствующее уведомление в течение 3-х рабочих дней со дня поступления обращения в Службу.

Финансовый уполномоченный осуществляет взаимодействие с потребителями финансовых услуг (их законными представителями) либо третьими лицами посредством выбранного заявителем канала подачи обращения: через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного, либо посредством почтовых отправлений. Уведомление о принятии обращения к рассмотрению направляется через личный кабинет (после направления такого уведомления статус обращения изменится на «На рассмотрении»)<sup>1</sup> или на почтовый адрес в случае, если обращение было подано на бумажном носителе.

В течение 2-х рабочих дней со дня поступления обращения финансовый уполномоченный направляет копию обращения заявителя в финансовую организацию, к которой предъявлены требования в обращении к финансовому уполномоченному.

В случае, если среди документов, приложенных к обращению, отсутствовал ответ финансовой организации на заявление (претензию), финансовый уполномоченный направляет запрос в финансовую организацию о предоставлении мотивированного ответа об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленных требований.

Финансовый уполномоченный также вправе запросить у финансовой организации разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения.

Финансовая организация обязана предоставить ответ в течение 5 рабочих дней со дня получения запроса от финансового уполномоченного.

**Перенаправление обращения** означает, что вопрос, затронутый в нем, не относится к компетенции финансового уполномоченного и в установленном порядке он переадресован в профильное ведомство. При этом потребитель в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения

---

<sup>1</sup> Уведомления о смене статуса обращения направляются в виде смс-сообщения на указанный контактный номер и (или) на электронную почту (если данные способы уведомления выбраны при подаче обращения).

обращений граждан Российской Федерации» обязательно извещается о том, куда перенаправлено его обращение.

### **Отказ в приеме обращения к рассмотрению.**

Причины отказа в принятии обращения к рассмотрению установлены частью 1 статьи 19 Закона, которые были рассмотрены ранее.



Практика показывает, что наиболее частая причина отказа в принятии обращения к рассмотрению – это несоблюдение претензионного порядка, установленного статьей 16 Закона.

*Это может быть и отсутствие текста заявления (претензии) (он необходим, чтобы уяснить суть требований, которые выдвигались финансовой организацией), и отсутствие документов, подтверждающих отправку заявления (претензии), и неправильный подсчет сроков, в течение которых финансовая организация должна дать ответ. Нередко за заявление (претензию) принимают заявление о наступлении страхового случая, однако этот документ претензией не является. В случае отказа по этой причине необходимо соблюсти претензионный порядок и снова подать обращение финансовому уполномоченному.*

В силу части 4 статьи 18 Закона каждый отказ, подписанный финансовым уполномоченным, должен быть мотивирован и содержать ссылки на нормативно-правовые акты (как правило, это положения Закона), в соответствии с которыми принято решение об отказе в приеме обращения. Опираясь на эту мотивировочную часть, потребитель может понять, чем вызван отказ и можно ли исправить ситуацию, если же суть отказа потребителю не ясна или ясна не полностью он может обратиться в контактный центр Службы за разъяснениями.

В случае, если финансовый уполномоченный отказал в принятии обращения к рассмотрению, в течение 3-х рабочих дней со дня поступления обращения в Службу потребителю направляется уведомление об отказе в принятии обращения к рассмотрению. Уведомление направляется через личный кабинет<sup>1</sup> или по почтовому адресу в случае, если обращение было подано на бумажном носителе.

<sup>1</sup> Уведомления о смене статуса обращения направляются в виде смс-сообщения на указанный контактный номер и (или) на электронную почту (если данные способы уведомления выбраны при подаче обращения).

При отказе финансовым уполномоченным в рассмотрении обращения потребителя в связи с его ненадлежащим обращением<sup>1</sup> к финансовому уполномоченному, в частности, если перед обращением к финансовому уполномоченному потребитель предварительно не обратился в финансовую организацию с заявлением (претензией), если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу финансового уполномоченного или иных лиц или текст обращения не поддается прочтению, досудебный порядок урегулирования спора считается не соблюденным. Заявителю необходимо устранить обстоятельства, препятствующие рассмотрению обращения финансовым уполномоченным, и подать новое обращение после устранения таковых.



При направлении финансовому уполномоченному нового (повторного) обращения к обращению необходимо приложить полный комплект документов, предусмотренный Законом.

Если основанием для отказа в принятии к рассмотрению финансовым уполномоченным обращения является то, что рассмотрение данного требования не относится к компетенции финансового уполномоченного, а, следовательно, обязательный досудебный порядок не установлен, то потребитель вправе заявить такие требования непосредственно в суд.

#### **4.2. Процедура рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг.**

До принятия решения по обращению финансовый уполномоченный на основании имеющихся сведений вправе направить финансовой организации, к которой потребитель финансовых услуг предъявляет претензии, свои предложения об урегулировании спора. В случае, если до вынесения решения финансовым уполномоченным между сторонами спора (потребителем финансовых услуг и финансовой организацией) достигнуто решение о мирном разрешении спора, между ними заключается соглашение, которое оформляется в письменной форме.



Если в ходе рассмотрения обращения между сторонами достигнуто соглашение, решение финансовым уполномоченным не принимается.

<sup>1</sup> либо законного представителя потребителя или третьего лица

### Права заявителя после принятия обращения к рассмотрению:

- следить за ходом рассмотрения обращения в личном кабинете;
- ходатайствовать об очном рассмотрении обращения;
- отозвать свое обращение, если потребитель решил не предъявлять требований к финансовой организации;
- направить заявление финансовому уполномоченному об отказе от заявленных в обращении требований в случае урегулирования спора с финансовой организацией путем заключения соглашения, а также в случае добровольного исполнения финансовой организацией заявленных требований.



Обращение, которое отозвано заявителем, не подлежит рассмотрению, а начатое рассмотрение подлежит прекращению не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем регистрации заявления об отзыве обращения.

*Отзыв обращения не лишает заявителя права на направление повторного обращения финансовому уполномоченному по тем же основаниям, предмету и к той же финансовой организации.*

**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 третьего лица, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации по договору уступки прав требования (цессии).




Указанные выше сроки исчисляются со дня, следующего за днем поступления обращения в Службу.

часть 8 статьи 20 Закона

**В случае принятия решения об очном рассмотрении обращения, финансовый уполномоченный не позднее чем за 5 рабочих дней до дня очного рассмотрения обращения уведомляет об этом потребителя и финансовую организацию, и рассмотрение приостанавливается до получения обеими сторонами такого уведомления.**

### **Независимая экспертиза, организованная финансовым уполномоченным.**

В ходе рассмотрения обращения финансовый уполномоченный может установить необходимость проведения экспертизы. Проведение экспертизы является частью процесса рассмотрения обращения. Денежные средства на проведение экспертизы со сторон спора не взимаются.

 При проведении независимой экспертизы течение срока рассмотрения обращения приостанавливается на срок не более 10 рабочих дней.

часть 10 статьи 20 Закона

В том случае, если финансовый уполномоченный установит необходимость проведения независимой экспертизы по предмету спора, потребителю будет направлено соответствующее уведомление через личный кабинет либо почтовым отправлением, в зависимости от выбранного способа взаимодействия с финансовым уполномоченным.



Экспертиза может быть проведена с осмотром поврежденного имущества.

В таком случае экспертная организация уведомляет заявителя о необходимости проведения осмотра поврежденного имущества посредством указанного в обращении способа связи.

### **Взаимодействие с финансовым уполномоченным в ходе рассмотрения обращения.**

В ходе рассмотрения обращения финансовые организации осуществляют взаимодействие с финансовым уполномоченным только в электронной форме через личный кабинет финансовой организации на сайте финансового уполномоченного.



Заявитель имеет право дослать дополнительные документы в ходе рассмотрения поданного им обращения.

Служба рекомендует направлять дополнительные сведения и (или) документы к обращению, принятому к рассмотрению финансовым уполномоченным, в электронной форме через личный кабинет потребителя финансовых услуг на официальном сайте финансового уполномоченного. Если обращение подавалось на бумажном носителе, у потребителя есть возможность зарегистрировать свой личный кабинет и направить дополнительные сведения в электронном виде.

*Направить дополнительные сведения можно путем создания и направления в личном кабинете нового обращения. В тексте нового обращения следует написать о необходимости приобщить направляемые сведения и/или документы к обращению,*



*которое уже находится на рассмотрении, с указанием его номера. В случае отсутствия номера обращения рекомендуется указать наименование финансовой организации, номер договора, в рамках которого было обращение, и дату направления обращения.*

## 5) Вынесение решения финансовым уполномоченным.

По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение о полном или частичном удовлетворении требований потребителя или об отказе в их удовлетворении.

В случаях, предусмотренных Законом, финансовый уполномоченный может принять решение о прекращении рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг.

### 5.1. Основания для вынесения решения о прекращении рассмотрения обращения.



Основания для прекращения рассмотрения обращения указаны в части 1 статьи 27 Закона.

В частности, рассмотрение обращения прекращается, если:

1) В процессе рассмотрения обращения финансовым уполномоченным выявлены обстоятельства, свидетельствующие о том, что обращение не подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным (статья 19 Закона).

При этом:

- если основанием для прекращения рассмотрения обращения является то, что потребитель финансовых услуг (третье лицо) предварительно не обратился в финансовую организацию с заявлением (претензией);
- если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу финансового уполномоченного или иных лиц;
- если текст обращения не поддается прочтению,

то обязательный досудебный порядок считается несоблюденным.



В таком случае необходимо устранить обстоятельства, препятствующие рассмотрению обращения финансовым уполномоченным, и подать новое обращение.

! Если основанием для прекращения рассмотрения обращения является то, что рассмотрение данного требования **не относится** к компетенции финансового уполномоченного, а, следовательно, обязательный досудебный порядок не установлен, то потребитель вправе заявить такие требования непосредственно в суд.

часть 3 статьи 15 Закона

2) Потребителем финансовых услуг не предоставлены необходимые документы, разъяснения и сведения, отсутствие которых влечет невозможность рассмотрения обращения по существу.

В данном случае потребитель имеет право подать обращение повторно, приложив полный комплект документов, в том числе документы, разъяснения и сведения, которые необходимы для рассмотрения обращения по существу.

3) Потребитель отозвал свое обращение до даты принятия финансовым уполномоченным решения.

Если основанием прекращения рассмотрения финансовым уполномоченным обращения является отзыв потребителем финансовых услуг (третьим лицом) своего обращения к финансовому уполномоченному, то досудебный порядок урегулирования спора считается несоблюденным.

В данном случае потребитель вправе подать обращение повторно, приложив полный комплект документов.

4) Потребитель отказался от заявленных к финансовой организации требований путем направления (в том числе в электронной форме) финансовому уполномоченному соответствующего заявления, в случае урегулирования спора между его сторонами путем заключения соглашения, а также в случае добровольного исполнения финансовой организацией заявленных требований.

При прекращении рассмотрения финансовым уполномоченным обращения в связи с заключением потребителем с финансовой организацией соглашения, оформленного в установленном порядке, обязательный досудебный порядок считается соблюденным, и, в случае неисполнения финансовой организацией условий заключенного соглашения, потребитель вправе предъявить требования к финансовой организации непосредственно в суд.

5) Наследники потребителя финансовых услуг не заявили свое требование о продолжении рассмотрения спора финансовым уполномоченным.

В данном случае наследники вправе подать обращение повторно, приложив полный комплект документов, в том числе документы, подтверждающие родство и/или документы о праве на наследство.

## **5.2. Вынесение решения финансового уполномоченного и вступление его в силу.**

Решение финансового уполномоченного включает в себя вводную, мотивировочную и резолютивную части (часть 6 статьи 22 Закона), должно быть обоснованным и соответствовать требованиям Конституции Российской Федерации, федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных актов Банка России, принципам российского права, в том числе добросовестности, разумности и справедливости (часть 1 статьи 22 Закона).



Решение финансового уполномоченного вступает в силу по истечении 10 рабочих дней после даты его подписания финансовым уполномоченным.

часть 1 статьи 23 Закона

**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 (решение отобразится в личном кабинете, если обращение было подано через личный кабинет либо был создан личный кабинет, к которому прикрепили поданные ранее на бумажном носителе обращения;
- на бумажном носителе (решение будет направлено по почтовому адресу, указанному в обращении).



Решение финансового уполномоченного также доводится (в течение 1 рабочего дня со дня его принятия) и до финансовой организации.

б) Исполнение вынесенного решения и возможности его обжалования.

Решение финансового уполномоченного подлежит исполнению финансовой организацией не позднее срока, указанного в данном решении, за исключением случаев приостановления исполнения данного решения (приведены ниже по тексту), предусмотренных Законом. Срок исполнения решения исчисляется после дня вступления в силу решения финансового уполномоченного.

**!** Срок исполнения решения финансового уполномоченного устанавливается данным решением с учетом особенностей правоотношений, участником которых является потребитель финансовых услуг, направивший обращение.

При этом вышеназванный срок не может быть менее 10 рабочих дней и не может превышать 30 дней после дня вступления в силу данного решения.

часть 2 статьи 23 Закона

*Пример. Финансовый уполномоченный принял решение об удовлетворении требований потребителя. В тексте документа указано, что решение финансового уполномоченного подлежит исполнению финансовой организацией в течение 10 рабочих дней после дня его вступления в силу. Дата подписания решения финансовым уполномоченным — 14.01.2020. Рассчитаем срок, в течение которого финансовая организация должна исполнить свои обязательства перед потребителем. Сначала рассчитываем день, когда решение вступит в силу — 29.01.2020. Затем рассчитываем срок, в течение которого решение должно быть исполнено. Решение должно быть исполнено с 30.01.2020 по 12.02.2020 включительно.*

## Январь

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

## Февраль

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	

## 6.1. Приостановление исполнения решения финансового уполномоченного.

Приостановление исполнения решения финансового уполномоченного возможно в следующих случаях:

1) если финансовая организация не согласна с решением финансового уполномоченного и обратилась в суд, по заявлению (ходатайству) финансовой организации срок исполнения решения может быть приостановлен до вынесения решения судом;



В случае несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного финансовая организация вправе обжаловать решение финансового уполномоченного в судебном порядке не позднее 10 рабочих дней после дня вступления в силу указанного решения.

часть 1 статьи 26 Закона



При этом потребитель вправе вступить в дело в качестве третьего лица.

Копия искового заявления должна быть направлена финансовой организацией потребителю в течение 1 дня со дня подачи указанного заявления.

В данном случае финансовый уполномоченный выносит решение о приостановлении исполнения решения финансового уполномоченного. Указанное решение направляется в адрес потребителя через личный кабинет или по почтовому адресу, в зависимости от выбранного им канала взаимодействия с финансовым уполномоченным, а также в адрес финансовой организации.

*Если финансовая организация оспаривает решение финансового уполномоченного, принятого в отношении потребителя финансовых услуг (его законного представителя) или третьего лица по договору уступки права требования, являющегося физическим лицом, рассмотрение таких требований финансовых организаций производится судами общей юрисдикции по общим правилам производства в суде первой инстанции.*

*Заявление об оспаривании решения финансового уполномоченного подается финансовой организацией в суд по месту жительства потребителя финансовых услуг.*

*Решение о приостановлении исполнения позволяет финансовой организации не исполнять решение финансового уполномоченного до вступления в силу решения суда по заявлению об оспаривании решения финансового уполномоченного, поданному финансовой организацией.*

По результату судебного разбирательства суд может вынести одно из следующих решений:

- об оставлении решения финансового уполномоченного без изменений;
- об изменении решения финансового уполномоченного;
- о признании решения финансового уполномоченного не подлежащим исполнению;
- об отмене решения финансового уполномоченного.

В случае признания решения финансового уполномоченного законным и обоснованным, суд отказывает в удовлетворении заявления финансовой организации и оставляет решение финансового уполномоченного без изменений.

Если суд придет к выводу о том, что требования потребителя удовлетворены финансовым уполномоченным в большем, чем это положено по закону, объеме, суд изменяет решение финансового уполномоченного в соответствующей части.

В том случае, если суд установит, что финансовой организацией удовлетворены требования потребителя в надлежащем объеме, о чем финансовому уполномоченному не было известно на момент принятия решения, суд устанавливает, что решение финансового уполномоченного не подлежит исполнению.

В том случае, когда суд придет к выводу о необоснованности удовлетворенных финансовым уполномоченным требований потребителя финансовых услуг, суд указывает на это в мотивировочной части решения и отменяет решение финансового уполномоченного.

2) если после принятия финансовым уполномоченным решения об удовлетворении или частичном удовлетворении требований потребителя был введен мораторий на удовлетворение требований кредиторов данной финансовой организацией, срок исполнения решения приостанавливается до окончания срока действия моратория.



В случае признания финансовой организации банкротом исполнение решения финансового уполномоченного прекращается и исполнение обязательств должника осуществляется конкурсным управляющим в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 26.10.2002 № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)».

В таком случае необходимо обратиться в арбитражный суд, рассматривающий дело о банкротстве, с заявлением о включении своих требований в реестр требований

кредиторов, приложив решение финансового уполномоченного об удовлетворении требований по ранее поданному обращению.

## **6.2. Несогласие потребителя с решением финансового уполномоченного.**

Обжалование решения финансового уполномоченного со стороны потребителя финансовых услуг Законом не предусмотрено.



В случае несогласия с решением финансового уполномоченного потребитель финансовых услуг вправе в течение 30 дней после дня вступления его в силу обратиться в суд с иском непосредственно к финансовой организации.

Копия обращения в суд подлежит направлению финансовому уполномоченному.

часть 3 статьи 25 Закона

*Иск к финансовой организации предъявляется в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации, в районный суд общей юрисдикции или к мировому судье в зависимости от цены иска по месту нахождения финансовой организации (то есть ее главного офиса, либо филиала или представительства, если требование вытекает из деятельности такого филиала или представительства) либо по месту жительства (месту пребывания) потребителя, либо по месту заключения или месту исполнения договора.*



Важно, чтобы в судебном иске были заявлены те же требования, что были в обращении к финансовому уполномоченному.

В ином случае (при наличии иных требований, подлежащих рассмотрению финансовым уполномоченным) исковое заявление будет возвращено из-за несоблюдения порядка досудебного урегулирования спора.



Потребитель вправе заявлять в суд требования к финансовой организации по предмету, содержащемуся в обращении к финансовому уполномоченному.

*Однако эти требования могут быть соединены с требованиями, в отношении которых Законом не установлено обязательного досудебного обращения к финансовому уполномоченному (например, требования потребителя, связанные с компенсацией морального вреда и возмещением убытков в виде упущенной выгоды).*

часть 3 статьи 25 Закона

Срок для обращения в суд может быть восстановлен судом при наличии уважительных причин пропуска этого срока. Ходатайство о восстановлении срока с указанием причин его пропуска может быть включено в текст искового заявления потребителя или содержаться в отдельном ходатайстве (заявлении).



Стоит обратить внимание, что потребитель также должен предоставить в суд документы, подтверждающие соблюдение досудебного порядка урегулирования спора, то есть документы, подтверждающие обращение к финансовому уполномоченному.

В случае принятия судом иска потребителя (третьего лица) к производству, суд истребует у финансового уполномоченного копии материалов, положенных в основу его решения.

**Финансовый уполномоченный в качестве ответчика или третьего лица не привлекается**, однако может направить письменные объяснения по существу принятого им решения.

### 6.3. Принудительное исполнение решения финансового уполномоченного.

В случае неисполнения финансовой организацией вступившего в силу решения финансового уполномоченного либо условий соглашения, финансовый уполномоченный на основании заявления потребителя финансовых услуг в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня получения такого заявления, выдает потребителю финансовых услуг удостоверение.

часть 3 статьи 23 Закона



**Удостоверение** (его форма устанавливается Правительством Российской Федерации) – это исполнительный документ, на основании которого решение финансового уполномоченного приводится в исполнение в принудительном порядке в соответствии с законодательством.

Потребитель финансовых услуг может обратиться к финансовому уполномоченному с заявлением о выдаче удостоверения для предъявления в банк или иную кредитную организацию либо о направлении указанного удостоверения ( в форме электронного документа) финансовым уполномоченным для принудительного исполнения в Федеральную службу судебных приставов, в течение трех месяцев с даты, когда должно было быть исполнено решение финансового уполномоченного, либо по истечении срока, установленного соглашением для исполнения его условий. В случае пропуска потребителем финансовых услуг указанного срока по уважительной причине финансовый уполномоченный на основании ходатайства потребителя финансовых услуг вправе восстановить этот срок. Период приостановления течения срока исполнения решения финансового уполномоченного не учитывается при расчете периода, в течение которого можно запросить удостоверение.

В случае если потребитель финансовых услуг, не согласившись с решением финансового уполномоченного, обратился в суд, и по результатам рассмотрения заявленных исковых требований к финансовой организации судом указанные требования были удовлетворены и осуществлено взыскание дополнительных денежных сумм по отношению к тем, которые взысканы решением финансового уполномоченного, решение финансового уполномоченного и решение суда исполняются самостоятельно в установленном для этого порядке.



**На взысканные судом дополнительные денежные суммы, в случае неисполнения решения суда финансовой организацией в добровольном порядке, финансовый уполномоченный удостоверение не выдает.**

За исполнительным листом необходимо обращаться в суд.

*Пример. Финансовым уполномоченным принято решение об удовлетворении требований потребителя о взыскании страхового возмещения в размере 78 000 рублей. Указанное решение не было исполнено финансовой организацией (страховщиком) в добровольном порядке.*

*Не согласившись с решением финансового уполномоченного, потребитель обратился в суд с иском к страховщику о взыскании страхового возмещения. Рассмотрев указанный иск, суд принял решение о довзыскании в пользу потребителя денежных средств в размере 15 000 рублей. Решение суда также не было исполнено страховщиком в добровольном порядке.*

*В данной ситуации потребитель должен обратиться к финансовому уполномоченному за выдачей удостоверения, позволяющего принудительно исполнить его решение о взыскании страхового возмещения в размере 78 000 рублей.*

*За исполнительным листом на принудительное исполнение решения суда о довызыскании в пользу потребителя денежных средств в размере 15 000 рублей потребитель должен обратиться в суд.*

**В соответствии с частью 5 статьи 23 Закона № 123-ФЗ удостоверение не выдается в следующих случаях:**

1) Если не истек срок добровольного исполнения финансовой организацией решения финансового уполномоченного.

2) Если исполнение решения финансового уполномоченного приостановлено, а именно:

а) если финансовая организация не согласна с решением финансового уполномоченного и обратилась в суд, срок исполнения решения приостанавливается (на основании заявления финансовой организации) до вынесения решения судом;

б) если после принятия финансовым уполномоченным решения был введен мораторий на удовлетворение требований кредиторов данной финансовой организации, срок исполнения решения приостанавливается до окончания срока действия моратория.

3) Если решение финансового уполномоченного исполнено финансовой организацией в добровольном порядке.

4) Если по результатам рассмотрения судом заявления финансовой организации об оспаривании решения финансового уполномоченного, данное решение отменено либо признано не подлежащим исполнению.



**Направить заявление на выдачу удостоверения можно одним из указанных ниже способов:**

- 1) через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного;
- 2) почтовым отправлением в адрес финансового уполномоченного.

## 7) Информирование граждан о досудебном порядке урегулирования споров финансовым уполномоченным (сервисы и ресурсы, созданные для потребителей)

Финансовая организация, взаимодействующая с финансовым уполномоченным, обязана размещать в местах оказания финансовых услуг (местах приема заявлений об их оказании) и на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информацию о праве потребителей финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному, а также информацию:

- об официальном сайте финансового уполномоченного;
- о месте нахождения, почтовом адресе и номере телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

Пункт 5 часть 3 статьи 28 Закона

Для организаций, обязанных взаимодействовать с финансовым уполномоченным, в целях надлежащего информирования потребителей их финансовых услуг, создана тематическая страница с информационными материалами, рекомендуемыми Службой к использованию в информировании потребителей.

### 7.1. Сервисы и ресурсы Службы, направленные на повышение уровня информированности населения о порядке досудебного урегулирования споров финансовым уполномоченным.

#### Сервисы Службы финансового уполномоченного для потребителей

Совершенствование деятельности в целях содействия потребителю финансовых услуг в защите его прав:



##### КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР

Собственный контактный центр осуществляет не только консультационную, но и техническую поддержку потребителей. Многоканальный телефонный номер: 8 (800) 200-00-10, из России звонок бесплатный.



##### РАСШИРЕНИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА

Ответы на вопросы в чат-боте, веб-чате, голосовом помощнике «Алиса».



##### БАЗА ЗНАНИЙ

Материалы о порядке применения Закона № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». На сайте финансового уполномоченного размещены материалы, разъясняющие порядок в доступной и понятной форме.



##### ВИРТУАЛЬНАЯ ПРИЕМНАЯ (ОНЛАЙН-ПРИЕМ)

Дистанционный личный прием граждан посредством виртуальной приемной на сайте финансового уполномоченного.

Уполномоченные сотрудники АНО «СОДФУ» консультируют по вопросам подачи и рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг.



##### СЕРВИС ПЕРВОНАЧАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ СПОРА

Позволяет потребителю на сайте финансового уполномоченного самостоятельно проверить, подлежит ли его спор рассмотрению финансовым уполномоченным.



##### ПРОЕКТ FRIENDLY (ДРУЖЕЛЮБНЫЙ)

Проект позволяет максимально снизить процент обращений, по которым гражданам отказано в приеме и рассмотрению обращений.

Уполномоченные сотрудники АНО «СОДФУ» консультируют по составу документов в рамках поданном обращении финансовому уполномоченному.

**Личное консультирование** по вопросам нового порядка урегулирования споров посредством финансового уполномоченного потребитель может получить через сотрудников контактного центра Службы либо записавшись на личный онлайн-прием, который осуществляется в режиме видеосвязи по предварительной записи.



Создан и функционирует **контактный центр Службы**, где можно, в том числе, узнать статус рассмотрения своего обращения. Многоканальный телефонный номер контактного центра: **8 (800) 200-00-10**, из России звонок **бесплатный**.

При необходимости потребитель может использовать специальный сервис, размещенный на сайте финансового уполномоченного и задать вопрос через чат-бот. *Сервисом можно воспользоваться на любой странице сайта финансового уполномоченного, соответствующие ярлыки зеленого цвета находятся в правом нижнем углу. Потребитель может выбрать один из трех вариантов чата: окно чата на самом сайте, в Telegram либо в Яндекс.Алисе при активации фразы: «Запусти навык службы финансового уполномоченного». По умолчанию ответы на вопросы потребителей формируются автоматически с помощью искусственного интеллекта (бота). В случае если потребитель задает нестандартный вопрос либо не желает общаться с ботом, диалог переключается на оператора контактного центра Службы.*

**Также на сайте финансового уполномоченного реализован ряд сервисов для самостоятельного изучения потребителем**, которые помогут ответить на его вопросы, например:

База знаний для потребителей финансовых услуг: База знаний представляет собой электронный справочник по актуальным аспектам деятельности Службы. Материал, представленный в Базе знаний, структурирован в зависимости от этапа взаимодействия потребителя финансовых услуг со Службой финансового уполномоченного. База знаний является альтернативным источником информации для потребителей финансовых услуг наравне с другими сервисами Службы — контактным центром Службы, чат-ботом и личным приемом в режиме видеосвязи.

Сервис по первоначальной квалификации спора: при помощи данного сервиса потребитель может **самостоятельно** проверить, подлежит ли его спор рассмотрению финансовым уполномоченным, ответив на несколько вопросов.



Служба рекомендует до обращения к финансовому уполномоченному пользоваться сервисом по первоначальной (самостоятельной) квалификации спора и Базой знаний.

Дневник финансового уполномоченного, где размещены небольшие заметки, которые помогают уберечь потребителей финансовых услуг от типичных ошибок при взаимодействии с финансовыми организациями и при подаче обращения финансовому уполномоченному.

**В рамках проекта «FRIENDLY (ДРУЖЕЛЮБНЫЙ)** сотрудники Службы ведут активную работу, направленную на снижение количества отказов в рассмотрении финансовым уполномоченным обращений в связи с допущенными ошибками потребителя при его подаче.

*Например, если направленное обращение содержит не весь комплект необходимых документов и/или его текст содержит оперативно устранимые ошибки и/или потребителем не соблюден обязательный претензионный порядок, установленный 16 статьей Закона.*



Уполномоченные сотрудники Службы связываются с потребителем и консультируют его по составу документов/информации в ранее поданном обращении финансовому уполномоченному.

*Для исходящих звонков, совершаемых сотрудниками Службы выделен специальный номер - 8 (495) 129-08-19.*

Потребителю также стоит обратить внимание на канал Службы на Яндексе Дзен, где на регулярной основе публикуются интересные и полезные истории из практики финансового уполномоченного и типовые ошибки при подаче обращений.