

### **Глава 3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ФИНАНСОВЫМ УПОЛНОМОЧЕННЫМ**

#### **Статья 15. Обращение потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному**

1. Финансовый уполномоченный рассматривает обращения (за исключением обращений, указанных в статье 19 настоящего Федерального закона) в отношении финансовых организаций, включенных в реестр, указанный в статье 29 настоящего Федерального закона (в отношении финансовых услуг, предусмотренных данным реестром), или перечень, указанный в статье 30 настоящего Федерального закона, если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей, либо если требования потребителя финансовых услуг вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25 апреля 2002 года N 40-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств", либо если требования потребителя финансовых услуг имущественного характера связаны с заключением, исполнением или прекращением пенсионного договора и (или) договора об обязательном пенсионном страховании либо относятся к требованиям, указанным в части 1.1 настоящей статьи, и если со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.  
(часть 1 в ред. Федерального закона от 13.06.2023 N 226-ФЗ)

1.1. Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя финансовых услуг в отношении негосударственных пенсионных фондов, включенных в реестр, указанный в статье 29 настоящего Федерального закона, в случае, если такое обращение содержит требование о возврате предыдущему страховщику по обязательному пенсионному страхованию средств пенсионных накоплений в связи с незаключением договора об обязательном пенсионном страховании на том основании, что заявление застрахованного лица о переходе (досрочном переходе) из Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации в негосударственный пенсионный фонд или из одного негосударственного пенсионного фонда в другой негосударственный пенсионный фонд и (или) договор об обязательном пенсионном страховании подписаны не потребителем финансовых услуг и не его уполномоченным представителем, и при этом такое обращение направлено финансовому уполномоченному потребителем финансовых услуг до установления ему накопительной пенсии, срочной пенсионной выплаты и (или) единовременной выплаты средств пенсионных накоплений.  
(часть 1.1 введена Федеральным законом от 13.06.2023 N 226-ФЗ)

2. Потребитель финансовых услуг вправе заявить в судебном порядке требования о взыскании денежных сумм в размере, не превышающем 500 тысяч рублей, с финансовой организации, включенной в реестр, указанный в статье 29 настоящего Федерального закона (в отношении финансовых услуг, предусмотренных данным реестром), или перечень, указанный в статье 30 настоящего Федерального закона, требования, вытекающие из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25 апреля 2002 года N 40-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств", требования имущественного характера, связанные с заключением, исполнением или прекращением пенсионного договора и (или) договора об обязательном пенсионном страховании, либо требования, указанные в части 1.1 настоящей статьи, в случаях, предусмотренных статьями 25 настоящего Федерального закона.  
(часть 2 в ред. Федерального закона от 13.06.2023 N 226-ФЗ)

3. В случае, если требования потребителя финансовых услуг предъявляются в отношении финансовых организаций, не включенных в реестр, указанный в статье 29 настоящего Федерального закона, или перечень, указанный в статье 30 настоящего Федерального закона, или в отношении

финансовых организаций, указанных в пункте 6 части 1 статьи 19 настоящего Федерального закона, либо размер требований потребителя финансовых услуг превышает 500 тысяч рублей (за исключением требований, вытекающих из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25 апреля 2002 года N 40-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств", требований имущественного характера, связанных с заключением, исполнением или прекращением пенсионного договора и (или) договора об обязательном пенсионном страховании, требований, указанных в части 1.1 настоящей статьи), либо требования потребителя финансовых услуг касаются вопросов, указанных в пункте 8 части 1 статьи 19 настоящего Федерального закона, потребитель финансовых услуг вправе заявить указанные требования в соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-I "О защите прав потребителей" в судебном порядке без направления обращения финансовому уполномоченному. (часть 3 в ред. Федерального закона от 13.06.2023 N 226-ФЗ)

4. Финансовый уполномоченный вправе восстановить срок подачи обращения, предусмотренный частью 1 настоящей статьи, по причинам, признанным финансовым уполномоченным уважительными, на основании заявления потребителя финансовых услуг, в котором должны быть указаны причины пропуска указанного срока и к которому должны быть приложены документы, подтверждающие уважительность этих причин.

## **Статья 16. Порядок направления обращений потребителей финансовых услуг**

1. До направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг должен направить в финансовую организацию заявление о восстановлении нарушенного права в письменной или электронной форме. (в ред. Федерального закона от 13.06.2023 N 226-ФЗ)

1.1. Заявление потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права может быть направлено в финансовую организацию не ранее получения потребителем финансовых услуг сведений о решении финансовой организации по его заявлению, содержащему требование об исполнении обязательства (далее - заявление об исполнении обязательства), в случае, если из закона, иного нормативного акта или договора следует необходимость обращения с заявлением об исполнении обязательства, либо истечения предусмотренного законом, иным нормативным актом или договором срока для рассмотрения заявления об исполнении обязательства, если сведения о решении финансовой организации не получены потребителем финансовых услуг. (часть 1.1 введена Федеральным законом от 13.06.2023 N 226-ФЗ)

2. Финансовая организация обязана рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, о частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении предъявленного требования (за исключением заявления, содержащего требование, указанное в части 1.1 статьи 15 настоящего Федерального закона):

1) в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти календарных дней;

2) в течение тридцати календарных дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день. (часть 2 в ред. Федерального закона от 13.06.2023 N 226-ФЗ)

2.1. В случае направления потребителем финансовых услуг заявления о восстановлении нарушенного права, содержащего требование, указанное в части 1.1 статьи 15 настоящего Федерального закона, и иные требования, связанные с ним, финансовая организация обязана рассмотреть указанное заявление потребителя финансовых услуг и направить ему мотивированный ответ о согласии удовлетворить требование, указанное в части 1.1 статьи 15 настоящего Федерального закона, или об отказе в его удовлетворении, а также об удовлетворении, о частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении иных требований, связанных с ним:

1) в течение двадцати рабочих дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти календарных дней;

2) в течение сорока календарных дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.  
(часть 2.1 введена Федеральным законом от 13.06.2023 N 226-ФЗ)

2.2. В случае согласия удовлетворить предъявленное требование потребителя финансовых услуг, указанное в части 1.1 статьи 15 настоящего Федерального закона, финансовая организация в рамках указанных сроков заключает с потребителем финансовых услуг соглашение, предусмотренное частью 4.1 статьи 21 настоящего Федерального закона.  
(часть 2.2 введена Федеральным законом от 13.06.2023 N 226-ФЗ)

3. Ответ на заявление потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права направляется по адресу электронной почты потребителя финансовых услуг, а при его отсутствии по почтовому адресу.  
(в ред. Федерального закона от 13.06.2023 N 226-ФЗ)

4. Потребитель финансовых услуг вправе направить обращение финансовому уполномоченному после получения ответа финансовой организации либо в случае неполучения ответа финансовой организации по истечении соответствующих сроков рассмотрения финансовой организацией заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права, установленных частями 2 и 2.1 настоящей статьи.  
(в ред. Федерального закона от 13.06.2023 N 226-ФЗ)

5. Обращение направляется потребителем финансовых услуг лично, за исключением случаев законного представительства. При направлении обращения законным представителем потребителя финансовых услуг к обращению прилагаются документы, подтверждающие полномочия законного представителя.

6. Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются бесплатно, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации. В последнем случае рассмотрение обращения финансовым уполномоченным осуществляется за плату в размере, установленном Советом Службы.

7. Потребитель финансовых услуг вправе отозвать обращение до даты принятия финансовым уполномоченным решения по результатам рассмотрения спора. Обращение, которое отозвано потребителем финансовых услуг, не подлежит рассмотрению, а начатое рассмотрение подлежит прекращению не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации заявления об отзыве обращения. Копия заявления об отзыве обращения направляется в финансовую организацию. Отзыв обращения потребителем финансовых услуг не лишает его права на направление повторного обращения финансовому уполномоченному по тем же основаниям.

## **Статья 17. Требования к оформлению обращения**

1. Обращение составляется на русском языке, направляется в письменной или электронной форме и включает в себя:  
(в ред. Федерального закона от 13.06.2023 N 226-ФЗ)

1) фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), дату и место рождения, место жительства потребителя финансовых услуг;

2) почтовый адрес и иные контактные данные потребителя финансовых услуг (номер телефона, адрес электронной почты - при наличии), а в случае, если обращение направляется в электронной форме, - адрес электронной почты;

3) наименование, место нахождения и адрес финансовой организации;

4) сведения о существовании спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора и дате его заключения (при наличии);

5) сведения о направлении заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в финансовую организацию, наличии ее ответа, а также об использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному способам разрешения спора; (в ред. Федерального закона от 13.06.2023 N 226-ФЗ)

6) копию платежного документа, подтверждающего внесение платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц (в случае направления обращений лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации);

7) дату направления обращения;

8) информацию о заключении потребителем финансовых услуг с финансовой организацией соглашения в соответствии с частью 2.2 статьи 16 настоящего Федерального закона с его приложением (при наличии) к обращению в случае, если направляемое обращение предусмотрено частью 1.1 статьи 15 настоящего Федерального закона.  
(п. 8 введен Федеральным законом от 13.06.2023 N 226-ФЗ)

2. Обращение в электронной форме может быть направлено:

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

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

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

4. К обращению прилагаются копии заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в финансовую организацию и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся у потребителя финансовых услуг копии договора с финансовой организацией и иных документов по существу спора.  
(в ред. Федерального закона от 13.06.2023 N 226-ФЗ)

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

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

7. В случае, если обращение направляется юридическим лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, такое обращение включает в себя сведения о наименовании юридического лица, его месте нахождения и почтовом адресе, дате государственной регистрации, идентификационном номере налогоплательщика, контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты), а также сведения, предусмотренные пунктами 4 - 7 части 1 настоящей статьи.

**Статья 18. Принятие обращений службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного**

1. Обращения принимаются и обрабатываются службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного с учетом срока, установленного частью 4 настоящей статьи. Если обращение не соответствует требованиям настоящего Федерального закона или направлено с нарушением порядка направления обращений, установленного настоящим Федеральным законом, работники службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного обязаны разъяснить потребителю финансовых услуг порядок направления обращения.

2. Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного обязана оказать содействие потребителю финансовых услуг в оформлении обращения. Работники службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного вправе рекомендовать потребителю финансовых услуг оформить обращение по стандартной форме, утвержденной Советом Службы и размещенной на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3. Обращения распределяются между финансовыми уполномоченными, рассматривающими обращения в соответствующих сферах финансовых услуг, в соответствии с распоряжением главного финансового уполномоченного о распределении обязанностей между ними.

4. Финансовый уполномоченный в течение трех рабочих дней со дня поступления обращения в службу обеспечения деятельности финансового уполномоченного уведомляет потребителя финансовых услуг о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе в принятии обращения к рассмотрению в письменной или электронной форме способами, установленными частью 2 статьи 17 настоящего Федерального закона. Отказ в принятии обращения к рассмотрению должен быть мотивирован.

5. В случаях, если обращение подано в отношении нескольких финансовых организаций, финансовый уполномоченный разделяет его на несколько обращений по числу финансовых организаций, к которым предъявлены требования потребителя финансовых услуг. (часть 5 введена Федеральным законом от 13.06.2023 N 226-ФЗ)

#### **Статья 19. Обращения, не подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным**

1. Финансовый уполномоченный не рассматривает обращения:

1) если обращение не соответствует частям 1 и 1.1 статьи 15 настоящего Федерального закона; (в ред. Федерального закона от 13.06.2023 N 226-ФЗ)

2) если потребитель финансовых услуг предварительно не обратился в финансовую организацию в порядке, установленном статьей 16 настоящего Федерального закона;

3) если в суде, третейском суде имеется либо рассмотрено дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям;

4) находящиеся в процессе урегулирования с помощью процедуры медиации;

5) по которым имеется решение финансового уполномоченного или соглашение, принятое по спору между теми же сторонами (в том числе при уступке права требования), о том же предмете и по тем же основаниям;

6) в отношении финансовых организаций, у которых отозвана (аннулирована) лицензия, которые исключены из реестра финансовых организаций соответствующего вида или которые находятся в процессе ликвидации, ликвидированы, прекратили свое существование или были признаны фактически прекратившими свою деятельность;

7) по вопросам, связанным с банкротством юридических и физических лиц;

8) по вопросам, связанным с компенсацией морального вреда и возмещением убытков в виде упущенной выгоды;

9) по вопросам, связанным с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями, а также обращения о взыскании обязательных платежей и санкций, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

10) направленные повторно по тому же предмету и по тем же основаниям, что и обращение, ранее принятое финансовым уполномоченным к рассмотрению;

11) содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу финансового уполномоченного или иных лиц;

12) текст которых не поддается прочтению.

2. В случае наличия в суде, третейском суде дела по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям, который возник до направления обращения финансовому уполномоченному, стороны обязаны уведомить финансового уполномоченного об этом в письменной или электронной форме.

Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного: Место нахождения/почтовый адрес: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, Телефон 8 (800) 200-00-10 Сайт <https://finombudsman.ru>