

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО МКК «ДОНУМ»

Д.Э. Засим



## ИНФОРМАЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОБРАЩЕНИЯ К ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ

1. Должность финансового уполномоченного утверждена Федеральным законом от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».
2. Финансовый уполномоченный рассматривает обращения в отношении финансовой организации, включенной в Реестр или Перечень организаций, которые взаимодействуют с финансовым уполномоченным. Если данной организации в списке нет, то для защиты своих прав вам необходимо обратиться в суд без направления обращения финансовому уполномоченному.
3. Уполномоченный принимает обращение, если размер имущественных требований к финансовой организации не превышает 500 000 рублей. Исключение составляют случаи, когда ваши требования вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств». В этом случае ограничение по размеру заявляемых имущественных требований отсутствует.
4. До направления обращения финансовому уполномоченному вам необходимо обратиться с заявлением в финансовую организацию, к которой вы имеете претензии. Заявление может быть направлено в электронной или письменной форме. Финансовая организация обязана рассмотреть заявление и направить в ваш адрес мотивированный ответ в течение 15 рабочих дней со дня получения вашего заявления, при несогласии с ответом вы можете подать заявление уполномоченному в письменном или электронном виде по стандартной форме, утвержденной Советом службы финансового уполномоченного, если со дня нарушения ваших прав прошло не более 180 дней. В иных случаях не позднее 30 дней со дня получения заявления.
5. Требования к содержанию обращения установлены в ст. 17 Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».
  - Обращение направляется в письменной или электронной форме и включает в себя:
    - 1) фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), дату и место рождения, место жительства потребителя финансовых услуг;
    - 2) почтовый адрес и иные контактные данные потребителя финансовых услуг (номер телефона, адрес электронной почты - при наличии), а в случае, если обращение направляется в электронной форме, - адрес электронной почты;
    - 3) наименование, место нахождения и адрес финансовой организации;
    - 4) сведения о существовании спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора и дате его заключения (при наличии);
    - 5) сведения о направлении заявления в финансовую организацию, наличии ее ответа, а также об использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному способах разрешения спора;
    - б) 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.
  - 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.
  - 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".
  - К обращению прилагаются копии заявления в финансовую организацию и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся у потребителя финансовых услуг копии договора с финансовой организацией и иных документов по существу спора.
  - Обращение на бумажном носителе подписывается потребителем финансовых услуг собственноручной подписью.
  - 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.
6. Обращение рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения. В течение 30 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, если обращение поступило от лица, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации. Если по предмету спора нужно произвести независимую экспертизу, рассмотрение приостанавливается на время экспертизы, но не более чем на 10 рабочих дней.
7. Решение финансового уполномоченного вступает в силу по истечении 10 рабочих дней после даты его подписания.

Сайт <https://finombudsman.ru/lk/login>