

С 01.01.2021 действует новый досудебный порядок урегулирования споров потребителей с кредитными организациями.

В случае, если кредитная организация отказывается удовлетворить требования потребителя, до обращения в суд, потребитель, для урегулирования спора, должен обратиться к финансовому уполномоченному. Финансовый уполномоченный осуществляет досудебное урегулирование споров между финансовыми организациями и потребителями финансовых услуг.

Финансовый уполномоченный рассматривает имущественные требования потребителя, размер которых не превышает 500 000 рублей.

Обращение потребителя к финансовому уполномоченному может быть направлено в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного или в письменной форме. Прием и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно. Принятие и рассмотрение обращений, направленных третьими лицами, осуществляется за плату, размер которой определяется Советом службы финансового уполномоченного.

Согласно статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» до направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг должен направить в финансовую организацию заявление о восстановлении нарушенного права в письменной или электронной форме.

Стандартные формы заявлений о восстановлении нарушенного права размещены ниже.

Формы заявления, размещенные в том числе на официальном сайте финансового уполномоченного, могут предусматривать возможность предоставления иной информации, имеющей значение для рассмотрения требований по существу.

Подробная информация о порядке направления обращения указана на официальном сайте финансового уполномоченного: www.finombudsman.ru.

Номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного:

8 (800) 200-00-10 (понедельник - пятница с 08:00 до 20:00 (МСК), кроме нерабочих праздничных дней. Бесплатно для звонков из регионов России).

Почтовый адрес/Местонахождение службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3.

Приложение N 1
к Положению о стандартных формах
заявления о восстановлении нарушенного
права, направляемого потребителем
финансовых услуг в финансовую
организацию в электронной форме

СТАНДАРТНАЯ ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОССТАНОВЛЕНИИ НАРУШЕННОГО ПРАВА, НАПРАВЛЯЕМОГО
ПОТРЕБИТЕЛЕМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В ФИНАНСОВУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ
В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ <1>

Дата направления обращения: _____

Сведения о финансовой организации:

наименование: _____

место нахождения: _____

адрес: _____

Сведения о заявителе:

фамилия, имя, отчество (при наличии): _____

дата рождения: _____

место рождения: _____

вид документа, удостоверяющего личность, его серия,
номер и дата выдачи: _____

место жительства или место пребывания: _____

почтовый адрес: _____

номер телефона: _____

адрес электронной почты: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ
о восстановлении нарушенного права

Номер договора с финансовой организацией и дата его заключения (при наличии):

Размер требований имущественного характера:

Существо требований:

Необходимость возмещения почтовых расходов:

почтовые расходы в размере _____ рублей __ копеек

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным):

Документы, прилагаемые к заявлению <2>:

Примечание:

В соответствии с [частью 2 статьи 16](#) Закона N 123-ФЗ финансовая организация обязана рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе

в удовлетворении предъявленного требования:

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.

<1> По данной форме составляются заявления, содержащие требования к финансовой организации, за исключением требования к негосударственному пенсионному фонду на основании [части 11 статьи 15](#) Закона N 123-ФЗ. Форма заявления, размещаемая в том числе в личных кабинетах на официальных сайтах финансовых организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и на официальном сайте финансового уполномоченного, может предусматривать иную последовательность включения информации при ее заполнении, чем последовательность, предусмотренная настоящим приложением.

<2> Заявителем могут быть приложены документы, имеющие значение для рассмотрения его требований по существу.

Приложение N 2
к Положению о стандартных формах
заявления о восстановлении нарушенного
права, направляемого потребителем
финансовых услуг в финансовую
организацию в электронной форме

СТАНДАРТНАЯ ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОССТАНОВЛЕНИИ НАРУШЕННОГО ПРАВА ФИЗИЧЕСКОГО
ЛИЦА, ЗАРЕГИСТРИРОВАННОГО В КАЧЕСТВЕ ИНДИВИДУАЛЬНОГО
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯ, КОТОРОМУ УСТУПЛЕНО ПРАВО ТРЕБОВАНИЯ
ПОТРЕБИТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ К ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ,
НАПРАВЛЯЕМОГО В ФИНАНСОВУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ
В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ <1>

Дата направления обращения: _____

Сведения о финансовой организации:

наименование: _____

место нахождения: _____

адрес: _____

Сведения о заявителе:

фамилия, имя, отчество (при наличии): _____

дата рождения: _____

место рождения: _____

вид документа, удостоверяющего личность, его серия,
номер и дата выдачи: _____

место жительства или место пребывания: _____

дата государственной регистрации в качестве
индивидуального предпринимателя: _____

ИНН: _____

почтовый адрес: _____

номер телефона: _____

адрес электронной почты: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

о восстановлении нарушенного права

Номер договора с финансовой организацией и дата его заключения (при наличии):

Размер требований имущественного характера:

Существо требований:

Необходимость возмещения почтовых расходов:

почтовые расходы в размере _____ рублей __ копеек

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным):

Документы, прилагаемые к заявлению <2>:

Примечание:

В соответствии с [частью 2 статьи 16](#) Закона N 123-ФЗ финансовая организация обязана рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

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.

<1> Форма заявления, размещаемая в том числе в личных кабинетах на официальных сайтах финансовых организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и на официальном сайте финансового уполномоченного, может предусматривать иную последовательность включения информации при ее заполнении, чем последовательность, предусмотренная настоящим приложением.

<2> Заявителем могут быть приложены документы, имеющие значение для рассмотрения его требований по существу.

Приложение N 3
к Положению о стандартных формах
заявления о восстановлении нарушенного
права, направляемого потребителем
финансовых услуг в финансовую
организацию в электронной форме

СТАНДАРТНАЯ ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОССТАНОВЛЕНИИ НАРУШЕННОГО ПРАВА ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА,
КОТОРОМУ УСТУПЛЕНО ПРАВО ТРЕБОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ
УСЛУГ К ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, НАПРАВЛЯЕМОГО В ФИНАНСОВУЮ
ОРГАНИЗАЦИЮ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ <1>

Дата направления заявления: _____

Сведения о финансовой организации:

наименование: _____

место нахождения: _____

адрес: _____

Сведения о заявителе:

наименование: _____

место нахождения: _____

дата государственной регистрации: _____

ИНН: _____

почтовый адрес: _____

номер телефона: _____

адрес электронной почты: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ
о восстановлении нарушенного права

Номер договора с финансовой организацией и дата его заключения (при наличии):

Размер требований имущественного характера:

Существо требований:

Необходимость возмещения почтовых расходов:

почтовые расходы в размере _____ рублей __ копеек

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным):

Документы, прилагаемые к заявлению <2>:

Примечание:

В соответствии с [частью 2 статьи 16](#) Закона N 123-ФЗ финансовая организация обязана рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

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.

<1> Форма заявления, размещаемая в том числе в личных кабинетах на официальных сайтах финансовых организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и на официальном сайте финансового уполномоченного, может предусматривать иную последовательность включения информации при ее заполнении, чем последовательность, предусмотренная настоящим приложением.

<2> Заявителем могут быть приложены документы, имеющие значение для рассмотрения его требований по существу.