

**Информация о праве потребителей финансовых услуг на  
направление обращения финансовому уполномоченному согласно  
Федеральному закону №123-ФЗ "Об уполномоченном по правам  
потребителей финансовых услуг" от 04.06.2018 года.**

Настоящий Федеральный закон в целях защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг определяет правовой статус уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг (далее - финансовый уполномоченный), порядок досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями (далее - стороны), а также правовые основы взаимодействия финансовых организаций с финансовым уполномоченным.

**Финансовый уполномоченный  
(статья 2 Федерального закона №123-ФЗ)**

1. Должность финансового уполномоченного учреждается в соответствии с настоящим Федеральным законом для рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги (далее - обращения).
2. Для целей настоящего Федерального закона под **потребителем финансовых услуг** 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.
3. В случае перехода к иному лицу права требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации у указанного лица также возникают обязанности, предусмотренные настоящим Федеральным законом.
4. Финансовый уполномоченный при осуществлении своих полномочий независим от федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, Центрального банка Российской Федерации (Банка России) и иных организаций, должностных лиц.
5. Деятельность финансового уполномоченного осуществляется в соответствии с принципами законности, уважения прав и свобод человека и гражданина, добросовестности и справедливости.
6. В качестве финансового уполномоченного выступают:
  - 1) главный финансовый уполномоченный;
  - 2) финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг.
7. Главный финансовый уполномоченный:
  - 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.
8. Финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг (далее также - финансовые уполномоченные) осуществляют свою деятельность в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.
9. Сферы финансовых услуг, для рассмотрения обращений в которых учреждаются должности финансовых уполномоченных, определяются Советом директоров Банка России. Информация о сферах финансовых услуг, для рассмотрения обращений в которых учреждаются должности финансовых уполномоченных, размещается на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети

"Интернет", (<http://cbr.ru>) а также на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". ([www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru))

## **Обращение потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному (статья 15 Федерального закона №123-ФЗ)**

1. Финансовый уполномоченный рассматривает обращения в отношении финансовых организаций, включенных в реестр, указанный в статье 29 настоящего Федерального закона (в отношении финансовых услуг, которые указаны в реестре), или перечень, указанный в статье 30 настоящего Федерального закона, если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей (за исключением обращений, указанных в статье 19 настоящего Федерального закона) 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", и если со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

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, которые указаны в реестре), или перечень, указанный в статье 30 настоящего Федерального закона, а также 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", в случаях, предусмотренных статьей 25 настоящего Федерального закона.

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, 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 2300-1 "О защите прав потребителей" в судебном порядке без направления обращения финансовому уполномоченному.

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.

## **Порядок направления обращений потребителей финансовых услуг (статья 16 Федерального закона №123-ФЗ)**

1. До направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг должен направить в финансовую организацию заявление в письменной или электронной форме.

2. Финансовая организация обязана рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг 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 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 дней;

2) в течение тридцати дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в иных случаях.

3. Ответ на заявление потребителя финансовых услуг направляется по адресу электронной почты потребителя финансовых услуг, а при его отсутствии по почтовому адресу.

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, установленных частью 2 настоящей статьи.

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.

### **Требования к оформлению обращения (статья 17 Федерального закона №123-ФЗ)**

1. 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;

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.

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 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.

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.

### **Принятие обращений службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного (статья 18 Федерального закона №123-ФЗ)**

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.

### **Обращения, не подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным (статья 19 Федерального закона №123-ФЗ)**

1. Финансовый уполномоченный не рассматривает обращения:

- 1) если обращение не соответствует части 1 статьи 15 настоящего Федерального закона;
- 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.

### **Рассмотрение обращения финансовым уполномоченным (Статья 20 Федерального закона №123-ФЗ)**

1. В случае принятия обращения к рассмотрению финансовый уполномоченный в течение двух рабочих дней со дня поступления обращения направляет его копию в финансовую организацию, к которой предъявляются требования, через личный кабинет финансовой организации, ведение которого осуществляется Банком России или службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного в порядке, установленном Банком России или Советом Службы соответственно. Если к обращению не прилагается ответ

финансовой организации на заявление потребителя финансовых услуг, финансовый уполномоченный направляет в указанную финансовую организацию копию обращения с запросом о предоставлении обоснованного решения финансовой организации по предмету спора, которое было направлено потребителю финансовых услуг. В этом случае финансовая организация обязана предоставить финансовому уполномоченному указанное решение в течение пяти рабочих дней со дня получения запроса финансового уполномоченного.

2. Финансовый уполномоченный вправе запросить у финансовой организации разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, в том числе информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования или иную охраняемую законом тайну.

3. Финансовая организация обязана предоставить финансовому уполномоченному разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, в течение пяти рабочих дней со дня получения запроса финансового уполномоченного.

4. Непредоставление (несвоевременное предоставление) разъяснений, документов и (или) сведений, связанных с рассмотрением обращения, не препятствует рассмотрению обращения по существу.

5. Обращение рассматривается в заочной форме на основании предоставленных документов. Финансовый уполномоченный вправе по ходатайству сторон либо по своей инициативе принять решение об очном рассмотрении обращения, в том числе путем использования систем видео-конференц-связи.

6. О дате, времени и месте очного рассмотрения обращения стороны должны быть уведомлены не позднее чем за пять рабочих дней до дня рассмотрения обращения любым способом, позволяющим подтвердить факт получения уведомления, в порядке, установленном Советом Службы. Очное рассмотрение обращения не допускается в случае, если отсутствует подтверждение факта получения сторонами уведомления. Неявка на рассмотрение какой-либо стороны в случае наличия подтверждения факта получения ею уведомления не препятствует рассмотрению обращения по существу.

7. Течение срока, установленного для рассмотрения обращения, приостанавливается со дня направления сторонам и до дня получения ими уведомления об очном рассмотрении обращения.

8. Финансовый уполномоченный рассматривает обращение и принимает по нему решение в следующие сроки:

1) в течение пятнадцати рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения потребителем финансовых услуг;

2) в течение тридцати рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

9. Течение срока рассмотрения обращения может быть приостановлено финансовым уполномоченным в соответствии с частью 10 настоящей статьи.

10. Финансовый уполномоченный вправе организовывать проведение независимой экспертизы (оценки) по предмету спора для решения вопросов, связанных с рассмотрением обращения. Финансовый уполномоченный вправе приостанавливать рассмотрение спора на срок, не превышающий десяти рабочих дней, в связи с необходимостью проведения экспертизы по предмету спора.

11. Рассмотрение обращения прекращается в случае отказа потребителя финансовых услуг 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 требований потребителя финансовых услуг.

## **Участие финансового уполномоченного в достижении соглашения до принятия решения по обращению (Статья 21 Федерального закона №123-ФЗ)**

1. До принятия решения по обращению финансовый уполномоченный на основании имеющихся сведений вправе направить финансовой организации, к которой предъявляются требования, иным финансовым организациям свои предложения об урегулировании спора. Финансовый уполномоченный вправе осуществлять необходимые действия, направленные на урегулирование спора между его сторонами, в том числе в случае, если спор затрагивает интересы нескольких финансовых организаций.
2. Порядок осуществления финансовым уполномоченным процедур, направленных на урегулирование спора между его сторонами, устанавливается Советом Службы.
3. В случае, если в ходе рассмотрения спора между сторонами достигнуто соглашение, решение по обращению финансовым уполномоченным не принимается.
4. Соглашение должно содержать:
  - 1) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование и номер документа, удостоверяющего личность, место жительства и почтовый адрес потребителя финансовых услуг (физического лица, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации) либо наименование, место нахождения, почтовый адрес, дату государственной регистрации, идентификационный номер налогоплательщика юридического лица, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации;
  - 2) наименование, место нахождения, почтовый адрес, дату государственной регистрации, идентификационный номер налогоплательщика финансовой организации;
  - 3) сведения о достигнутых договоренностях сторон.
5. В случае, если достигнутые договоренности сторон, указанные в пункте 3 части 4 настоящей статьи, определяют условия и сроки исполнения финансовой организацией обязательств перед потребителем финансовых услуг, в соглашение также включается условие об обязанности финансовой организации уведомлять финансового уполномоченного об исполнении указанных обязательств, а также о способе и порядке такого уведомления.
6. Соглашение оформляется в порядке, установленном Советом Службы.

## **Решение финансового уполномоченного (Статья 22 Федерального закона №123-ФЗ)**

1. Решение финансового уполномоченного 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.
2. По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение о его полном или частичном удовлетворении или об отказе в его удовлетворении.
3. Решение финансового уполномоченного в течение одного рабочего дня со дня его принятия направляется потребителю финансовых услуг в форме электронного документа, подписанного финансовым уполномоченным усиленной квалифицированной электронной подписью в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или по ходатайству потребителя финансовых услуг вручается ему на бумажном носителе. При отсутствии фактической возможности направить решение финансового уполномоченного в форме электронного документа, а также по ходатайству потребителя финансовых услуг

указанное решение вручается ему на бумажном носителе или направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

4. В случае, если решение финансового уполномоченного содержит выводы об обоснованности отказа финансовой организации в удовлетворении требований потребителя финансовых услуг, финансовый уполномоченный также направляет потребителю финансовых услуг разъяснение указанного решения и прав потребителя финансовых услуг.

5. Решение финансового уполномоченного также доводится до финансовой организации в течение одного рабочего дня со дня его принятия через личный кабинет финансовой организации, ведение которого осуществляется Банком России или службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного, или по электронной почте.

6. Решение финансового уполномоченного включает в себя вводную, мотивировочную и резолютивную части и должно содержать:

1) информацию о сторонах спора, указанную в пунктах 1 и 2 части 4 статьи 21 настоящего Федерального закона;

2) указание на предоставленные сторонами материалы, а также на нормы федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных актов Банка России, которыми руководствовался финансовый уполномоченный при принятии решения, выводы финансового уполномоченного об обязанности финансовой организации удовлетворить требования потребителя финансовых услуг полностью или частично либо об обоснованности отказа финансовой организации в удовлетворении требований потребителя финансовых услуг, а также обоснование соответствующих выводов;

3) дату подписания решения финансового уполномоченного, а также порядок и срок исполнения решения финансового уполномоченного.

### **Вступление в силу решения финансового уполномоченного (Статья 23 Федерального закона №123-ФЗ)**

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

2. Решение финансового уполномоченного подлежит исполнению финансовой организацией не позднее срока, указанного в данном решении, за исключением случаев приостановления исполнения данного решения, предусмотренных настоящим Федеральным законом. Срок исполнения решения финансового уполномоченного устанавливается данным решением с учетом особенностей правоотношений, участником которых является потребитель финансовых услуг, направивший обращение, не может быть менее десяти рабочих дней после дня вступления в силу данного решения и не может превышать тридцать дней после дня вступления в силу данного решения.

3. В случае неисполнения финансовой организацией вступившего в силу решения финансового уполномоченного либо условий соглашения финансовый уполномоченный выдает потребителю финансовых услуг удостоверение, являющееся исполнительным документом, форма которого устанавливается Правительством Российской Федерации. Потребитель финансовых услуг может обратиться за удостоверением к финансовому уполномоченному 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.

4. На основании удостоверения, выданного финансовым уполномоченным и предъявленного не позднее трехмесячного срока со дня его получения, судебный пристав-исполнитель приводит решение финансового уполномоченного или соглашение в исполнение в принудительном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Федерации. В случае пропуска потребителем финансовых услуг указанного срока по уважительной причине финансовый уполномоченный на основании ходатайства потребителя финансовых услуг вправе восстановить этот срок.

5. Удостоверение не выдается:

- 1) в случае приостановления исполнения решения финансового уполномоченного в соответствии с настоящим Федеральным законом;
- 2) в иных случаях, предусмотренных процессуальным законодательством Российской Федерации.

### **Защита прав потребителя финансовых услуг в судебном порядке (Статья 25 Федерального закона №23-ФЗ)**

1. Потребитель финансовых услуг вправе заявлять в судебном порядке требования к финансовой организации, указанные в части 2 статьи 15 настоящего Федерального закона, в случае:

- 1) непринятия финансовым уполномоченным решения по обращению по истечении предусмотренного частью 8 статьи 20 настоящего Федерального закона срока рассмотрения обращения и принятия по нему решения;
- 2) прекращения рассмотрения обращения финансовым уполномоченным в соответствии со статьей 27 настоящего Федерального закона;
- 3) несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного.

2. Потребитель финансовых услуг вправе заявлять в судебном порядке требования к финансовой организации, указанные в части 2 статьи 15 настоящего Федерального закона, только после получения от финансового уполномоченного решения по обращению, за исключением случаев, указанных в пункте 1 части 1 настоящей статьи.

3. В случае несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного потребитель финансовых услуг вправе в течение тридцати дней после дня вступления в силу указанного решения обратиться в суд и заявить требования к финансовой организации по предмету, содержащемуся в обращении, в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации. Копия обращения в суд подлежит направлению финансовому уполномоченному.

4. В качестве подтверждения соблюдения досудебного порядка урегулирования спора потребитель финансовых услуг представляет в суд хотя бы один из следующих документов:

- 1) решение финансового уполномоченного;
- 2) соглашение в случае, если финансовая организация не исполняет его условия;
- 3) уведомление о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе в принятии обращения к рассмотрению, предусмотренное частью 4 статьи 18 настоящего Федерального закона.

### **Прекращение рассмотрения обращения финансовым уполномоченным (Статья 27 Федерального закона №123-ФЗ)**

1. Финансовый уполномоченный прекращает рассмотрение обращения в случае:

- 1) выявления в процессе рассмотрения обращения обстоятельств, указанных в части 1 статьи 19 настоящего Федерального закона;
- 2) непредоставления потребителем финансовых услуг документов, разъяснений и (или) сведений в соответствии с настоящим Федеральным законом, если это влечет невозможность рассмотрения обращения по существу;
- 3) отзыва обращения потребителем финансовых услуг в соответствии с частью 7 статьи 16 настоящего Федерального закона;

4) заявления потребителя финансовых услуг об отказе от заявленных к финансовой организации требований в случае урегулирования спора между его сторонами путем заключения соглашения, а также в случае добровольного исполнения финансовой организацией требований потребителя финансовых услуг;

5) отсутствия требования наследников потребителя финансовых услуг о продолжении рассмотрения спора финансовым уполномоченным.

2. Финансовый уполномоченный в течение одного рабочего дня с даты принятия решения о прекращении рассмотрения обращения по основаниям, указанным в пунктах 1 - 4 части 1 настоящей статьи, уведомляет об этом потребителя финансовых услуг и финансовую организацию в письменной или электронной форме с указанием оснований для прекращения рассмотрения обращения.

### **Информация об финансовом уполномоченном и адресах направления обращений получателями финансовых услуг.**

Заинтересованное лицо вправе обратиться с обращением к финансовому уполномоченному **Автономная Некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» (АНО «СОДФУ»)**

Адрес: 119017, г. Москва, Старомонетный пер. д.3

Официальный сайт: [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)

Электронная почта: [info@finombudsman.ru](mailto:info@finombudsman.ru)