

Утверждено  
решением Совета службы финансового  
уполномоченного от 12 апреля 2019 года  
(Протокол № 4)

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о стандартной форме обращения, направляемого финансовому**  
**уполномоченному в электронной форме**

г. Москва

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» определяет стандартную форму обращения потребителя финансовых услуг, направляемого финансовому уполномоченному в электронной форме (далее – Форма обращения).

1.2. Требования к Форме обращения, определенные настоящим Положением, применяются к обращениям, направляемым в электронной форме через личный кабинет потребителя финансовых услуг, размещенный на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ведение которого осуществляется Службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного (далее – Личный кабинет).

## **2. Требования к содержанию Формы обращения потребителя финансовых услуг**

Форма обращения, направляемого потребителем финансовых услуг финансовому уполномоченному в электронной форме, содержит сведения, предусмотренные пунктами 2.1 - 2.6 настоящего Положения.

2.1. О дате направления обращения.

2.2. О финансовой организации, в отношении которой направляется обращение:

2.2.1. наименование;

2.2.2. место нахождения;

2.2.3. адрес;

2.3. О лице, направляющем обращение:

2.3.1. вид обратившегося лица (потребитель или третье лицо, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации);

2.3.2. в случае, если обращение направляется физическим лицом:

– фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

– дата рождения;

– место рождения;

– вид документа, удостоверяющего личность, серия, номер и дата выдачи такого документа;

– место жительства или место пребывания;

2.3.3. в случае, если обращение направляется физическим лицом, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, дополнительно:

– дата государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя;

– идентификационный номер налогоплательщика;

2.3.4. в случае, если обращение направляется юридическим лицом:

– наименование юридического лица;

– место нахождения;

– дата государственной регистрации;

– идентификационный номер налогоплательщика;

2.3.5. почтовый адрес;

2.3.6. номер телефона;

2.3.7. адрес электронной почты.

2.4. О требованиях потребителя:

2.4.1. номер договора и дата его заключения (при наличии);

2.4.2. размер требований имущественного характера;

2.4.3. существо спора.

2.5. О направлении потребителем заявления в финансовую организацию:

2.5.1. сведения о факте направления заявления в финансовую организацию;

2.5.2. дата направления заявления;

2.5.3. дата получения заявления финансовой организацией (при наличии информации);

2.5.4. способ направления заявления (в электронной форме по стандартной форме, утвержденной Советом службы финансового уполномоченного или в иной форме);

2.5.5. сведения о наличии ответа финансовой организации;

2.5.6. сведения о способах разрешения спора, использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному (обращение в суд или обращение в третейский суд или заключение соглашения о проведении процедуры медиации).

2.6. О документах, прилагаемых к обращению:

2.6.1. наименование документов, копии которых направляются одновременно с обращением.

2.7. Форма обращения потребителя финансовых услуг, размещенная в Личном кабинете, может предусматривать иную последовательность включения информации при заполнении обращения, чем последовательность, предусмотренная пунктами 2.1 – 2.6 настоящего Положения.

2.8. Форма обращения потребителя финансовых услуг, размещенная в Личном кабинете, может предусматривать включение иной информации, не предусмотренной пунктами 2.1 – 2.6 настоящего Положения. Невключение потребителем указанной информации не может препятствовать подаче им обращения.

### **3. Требования к документам, прилагаемым к обращению потребителя финансовых услуг**

3.1. К обращению должны быть приложены копии документов по существу спора, а также:

3.1.1. в случае, если обращение подается третьим лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, к обращению прилагается копия документа, подтверждающего переход права требования потребителя к такому лицу;

3.1.2. в случае, если обращение подается третьим лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, к обращению должна быть приложена копия платежного документа, подтверждающего внесение платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращения;

3.1.3. в случае, если потребителем до направления обращения финансовому уполномоченному направлялось заявление в финансовую организацию, к обращению должна быть приложена копия такого заявления;

3.1.4. в случае, если потребителем до направления обращения финансовому уполномоченному направлялось заявление в финансовую организацию, и потребителем был получен ответ финансовой организации, к обращению должна быть приложена копия такого ответа;

3.1.5. в случае, если стороны до направления обращения финансовому уполномоченному использовали способы разрешения спора, указанные в пункте 2.5.6 настоящего Положения, к обращению прилагаются копии документов, свидетельствующих об этом.

Приложение № 1  
к Положению о стандартной форме  
обращения, направляемого финансовому  
уполномоченному в электронной форме

**Стандартная форма обращения потребителя финансовых услуг,  
направляемого финансовому уполномоченному в электронной форме**

Дата направления обращения: \_\_\_\_\_

Сведения о финансовой организации:

наименование: \_\_\_\_\_

место нахождения: \_\_\_\_\_

адрес: \_\_\_\_\_

Сведения о лице, направляющем обращение:

фамилия, имя, отчество: \_\_\_\_\_

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: \_\_\_\_\_

**ОБРАЩЕНИЕ**

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

Размер требований имущественного характера: \_\_\_\_\_

Существо спора: \_\_\_\_\_

Сведения о факте направления потребителем заявления в финансовую организацию:

дата направления заявления: \_\_\_\_\_

дата получения заявления финансовой организацией (при наличии информации): \_\_\_\_\_

способ направления заявления (в электронной форме по стандартной форме, утвержденной Советом службы финансового уполномоченного или в иной форме): \_\_\_\_\_

сведения о наличии ответа финансовой организации: \_\_\_\_\_

сведения о способах разрешения спора, использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному (обращение в суд или обращение в третейский суд или заключение соглашения о проведении процедуры медиации): \_\_\_\_\_

Наименование документов, копии которых направляются одновременно с обращением: \_\_\_\_\_

**Стандартная форма обращения физического лица, зарегистрированного  
в качестве индивидуального предпринимателя, которому уступлено  
право требования потребителя финансовых услуг к финансовой  
организации, направляемого финансовому уполномоченному в  
электронной форме**

Дата направления обращения: \_\_\_\_\_

Сведения о финансовой организации:

наименование: \_\_\_\_\_

место нахождения: \_\_\_\_\_

адрес: \_\_\_\_\_

Сведения о лице, направляющем обращение:

фамилия, имя, отчество: \_\_\_\_\_

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: \_\_\_\_\_



## ОБРАЩЕНИЕ

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

Размер требований имущественного характера: \_\_\_\_\_

Существо спора: \_\_\_\_\_

Сведения о факте направления заявления в финансовую организацию:

дата направления заявления: \_\_\_\_\_

дата получения заявления финансовой организацией (при наличии информации): \_\_\_\_\_

способ направления заявления (в электронной форме по стандартной форме, утвержденной Советом службы финансового уполномоченного или в иной форме): \_\_\_\_\_

сведения о наличии ответа финансовой организации: \_\_\_\_\_

сведения о способах разрешения спора, использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному (обращение в суд или обращение в третейский суд или заключение соглашения о проведении процедуры медиации): \_\_\_\_\_

Наименование документов, копии которых направляются одновременно с обращением: \_\_\_\_\_

**Стандартная форма обращения юридического лица, которому уступлено  
право требования потребителя финансовых услуг к финансовой  
организации, направляемого финансовому уполномоченному в  
электронной форме**

Дата направления обращения: \_\_\_\_\_

Сведения о финансовой организации:

наименование: \_\_\_\_\_

место нахождения: \_\_\_\_\_

адрес: \_\_\_\_\_

Сведения о лице, направляющем обращение:

наименование: \_\_\_\_\_

место нахождения: \_\_\_\_\_

дата государственной регистрации: \_\_\_\_\_

ИНН: \_\_\_\_\_

почтовый адрес: \_\_\_\_\_

номер телефона: \_\_\_\_\_

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_

**ОБРАЩЕНИЕ**

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

Размер требований имущественного характера: \_\_\_\_\_

Существо спора: \_\_\_\_\_

Сведения о факте направления заявления в финансовую организацию:

дата направления заявления: \_\_\_\_\_

дата получения заявления финансовой организацией (при наличии информации): \_\_\_\_\_

способ направления заявления (в электронной форме по стандартной форме, утвержденной Советом службы финансового уполномоченного или в иной форме): \_\_\_\_\_

сведения о наличии ответа финансовой организации: \_\_\_\_\_

сведения о способах разрешения спора, использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному (обращение в суд или обращение в третейский суд или заключение соглашения о проведении процедуры медиации): \_\_\_\_\_

Наименование документов, копии которых направляются одновременно с обращением: \_\_\_\_\_