# Положение о стандартной форме обращения, направляемого финансовому уполномоченному в электронной форме (утв. решением Совета службы финансового уполномоченного от 12 апреля 2019 г. (Протокол N 4))

# 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение в соответствии с [Федеральным законом](http://internet.garant.ru/document/redirect/71958414/0) от 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" определяет стандартную [форму](#sub_1000) 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](#sub_1000) обращения, направляемого потребителем финансовых услуг финансовому уполномоченному в электронной форме, содержит сведения, предусмотренные [пунктами 2.1 - 2.6](#sub_21) 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 разрешении 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](#sub_21) 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](#sub_21) 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](#sub_256) настоящего Положения, к обращению прилагаются копии документов, свидетельствующих об этом.

Приложение N 1  
к [Положению](#sub_0) 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: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Приложение N 2  
к [Положению](#sub_0) о стандартной форме  
обращения, направляемого  
финансовому уполномоченному  
в электронной форме

# 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: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Приложение N 3  
к [Положению](#sub_0) о стандартной форме  
обращения, направляемого  
финансовому уполномоченному  
в электронной форме

# 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: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |