

Статья 16. Порядок направления обращений потребителей финансовых услуг

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

1¹. Заявление потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права может быть направлено в финансовую организацию не ранее получения потребителем финансовых услуг сведений о решении финансовой организации по его заявлению, содержащему требование об исполнении обязательства (далее - заявление об исполнении обязательства), в случае, если из закона, иного нормативного акта или договора следует необходимость обращения с заявлением об исполнении обязательства, либо истечения предусмотренного законом, иным нормативным актом или договором срока для рассмотрения заявления об исполнении обязательства, если сведения о решении финансовой организации не получены потребителем финансовых услуг. (Дополнение частью - Федеральный закон от 13.06.2023 № 226-ФЗ)

2. Финансовая организация обязана рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, о частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении предъявленного требования (за исключением заявления, содержащего требование, указанное в части 1¹ статьи 15 настоящего Федерального закона):

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. (Часть в редакции Федерального закона от 13.06.2023 № 226-ФЗ)

2¹. В случае направления потребителем финансовых услуг заявления о восстановлении нарушенного права, содержащего требование, указанное в части 1¹ статьи 15 настоящего Федерального закона, и иные требования, связанные с ним, финансовая организация обязана рассмотреть указанное заявление потребителя финансовых услуг и направить ему мотивированный ответ о согласии удовлетворить требование, указанное в части 1¹ статьи 15 настоящего Федерального закона, или об отказе в его удовлетворении, а также об удовлетворении, о частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении иных требований, связанных с ним:

1) в течение двадцати 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 сорока 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. (Дополнение частью - Федеральный закон от 13.06.2023 № 226-ФЗ)

2². В случае согласия удовлетворить предъявленное требование потребителя финансовых услуг, указанное в части 1¹ статьи 15 настоящего Федерального закона, финансовая организация в рамках указанных сроков заключает с потребителем финансовых услуг соглашение, предусмотренное частью 4¹ статьи 21 настоящего Федерального закона. (Дополнение частью - Федеральный закон от

3. Ответ на заявление потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права 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 о восстановлении нарушенного права, установленных частями 2 и 2¹ 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.
- 6¹. В случае отзыва лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, своего обращения до дня направления ему финансовым уполномоченным уведомления о принятии обращения к рассмотрению в соответствии с частью 4 статьи 18 настоящего Федерального закона либо в случае отказа в принятии обращения к рассмотрению плата за рассмотрение обращения финансовым уполномоченным, внесенная таким лицом, возвращается полностью. (Дополнение частью - Федеральный закон от 07.06.2025 № 139-ФЗ)
- 6². В случае принятия финансовым уполномоченным к рассмотрению обращения, поданного лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, внесенная таким лицом плата за рассмотрение обращения финансовым уполномоченным не подлежит возврату, за исключением случаев, предусмотренных частью 6³ настоящей статьи. (Дополнение частью - Федеральный закон от 07.06.2025 № 139-ФЗ)
- 6³. При прекращении рассмотрения финансовым уполномоченным обращения, поданного лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, возвращается 50 процентов платы за рассмотрение обращения финансовым уполномоченным, внесенной таким лицом, в случаях:
- 1) предусмотренных пунктами 1 и 2 части 1 статьи 27 настоящего Федерального закона;
 - 2) предусмотренных пунктами 3 и 4 части 1 статьи 27 настоящего Федерального закона, если отзыв обращения, поданного лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, или заявление такого лица об отказе от заявленных к финансовой организации требований поступили финансовому уполномоченному в течение десяти рабочих дней после дня направления финансовым уполномоченным такому лицу уведомления о принятии обращения к рассмотрению в соответствии с частью 4 статьи 18 настоящего Федерального закона. (Дополнение частью - Федеральный закон от 07.06.2025 № 139-ФЗ)
- 6⁴. Возврат платы (части платы) за рассмотрение обращения финансовым уполномоченным в случаях, предусмотренных частями 6¹ и 6³ настоящей статьи, осуществляется службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного лицу, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, по заявлению такого лица на указанный им в данном заявлении банковский счет в течение пяти рабочих дней после дня поступления соответствующего заявления в службу обеспечения деятельности финансового уполномоченного. (Дополнение частью - Федеральный закон от 07.06.2025 № 139-ФЗ)
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.