

## **Статья 18. Принятие обращений службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного**

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.
5. В случаях, если обращение подано в отношении нескольких финансовых организаций, финансовый уполномоченный разделяет его на несколько обращений по числу финансовых организаций, к которым предъявлены требования потребителя финансовых услуг. (Дополнение частью - Федеральный закон от 13.06.2023 № 226-ФЗ)