

## Обращения в Минфин России

Прежде чем направить обращение, рекомендуем гражданам ознакомиться с Положением о Министерстве финансов Российской Федерации

### Примеры вопросов:

В чем различие между внутренним финансовым контролем и внутренним финансовым аудитом?

Каков порядок обращения взыскания на средства бюджетов бюджетной системы?

Что такое Фонд национального благосостояния и зачем он нужен?

Возможно ли получить 450 тыс. рублей на покупку жилья без использования ипотечного кредита?

Предусмотрено ли программой «Льготная ипотека» приобретение квартиры на вторичном рынке жилья?

**ОБРАЩЕНИЕ В  
МИНИСТЕРСТВО  
ФИНАНСОВ МОЖНО  
ПОДАТЬ В  
ЭЛЕКТРОННОМ ИЛИ  
ПИСЬМЕННОМ ВИДЕ.**



**ПЕРСОНАЛЬНЫЙ  
НАВИГАТОР ПО  
ФИНАНСАМ  
МОИФИНАНСЫ.РФ**



Еще больше полезной информации по  
финграмотности здесь:



[vk.com/ifgfu](https://vk.com/ifgfu)



[@fingramota\\_ifg](https://t.me/fingramota_ifg)



Минфин  
России

## КАКИЕ ФИНАНСОВЫЕ СТРУКТУРЫ ЗАЩИЩАЮТ ДЕНЕЖНЫЕ ИНТЕРЕСЫ ГРАЖДАН



Подготовлено Федеральным методическим центром  
по финансовой грамотности населения Института  
финансовой грамотности на базе Финуниверситета

## ФИНАНСОВЫЙ УПОЛНОМОЧЕННЫЙ

### БЕСПЛАТНОЕ ДОСУДЕБНОЕ УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

В качестве финансового уполномоченного выступают:

- **Главный финансовый уполномоченный**
- **Финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг**



### КОГО ЗАЩИЩАЕТ?

физических лиц, являющихся

- стороной договора,
- лицом, в пользу которого заключен договор
- лицом, которому оказывается финансовая услуга для личных, семейных, бытовых нужд.

**Получение услуг не должно быть связано с осуществлением предпринимательской деятельности.**

**Размер требований не более 500 тысяч рублей. По ОСАГО и по спорам с НПФ - без ограничения суммы.**

### ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ

Обратиться в финансовую организацию, с которой у вас возник спор.  
Форма обращения – письменная или электронная.

**ВАЖНО!** При отсутствии обращения в финансовую организацию финансовый уполномоченный откажет рассматривать обращение потребителя финансовых услуг!

Дождаться ответа от финансовой организации. Обязаны ответить в течение **15 рабочих** дней при отправке сообщения в электронной форме.

В иных случаях отвечают в течение 30 дней.

Ответ направляется либо по электронной почте либо по обычной почте.

После получении ответа или при отсутствии ответа в указанные сроки потребитель вправе обратиться к финансовому уполномоченному.

### СОСТАВ ОБРАЩЕНИЯ К ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ

- фамилия, имя и отчество, дата и место рождения, место жительства потребителя финансовых услуг;
- почтовый адрес и иные контактные данные потребителя финансовых услуг (номер телефона, адрес электронной почты);
- наименование, место нахождения и адрес финансовой организации;
- сведения о существовании спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора и дате его заключения (при наличии);
- сведения о:

направлении заявления в финансовую организацию, наличии ее ответа;

использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному способах разрешения спора;

дате направления обращения.



Официальный сайт финансового уполномоченного:

[finombudsman.ru](http://finombudsman.ru)

### СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ФИНАНСОВЫМ УПОЛНОМОЧЕННЫМ

1) В течение 15 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, – в случае направления обращения потребителем финансовых услуг;

2) В течение 30 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.

Решение финансового уполномоченного также доводится до финансовой организации в течение **1 рабочего дня** со дня его принятия и вступает в силу по истечении **10 рабочих дней** после даты его подписания финансовым уполномоченным.

В случае несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного потребитель финансовых услуг вправе в течение 30 календарных дней после дня вступления в силу указанного решения обратиться в суд.

Подробнее:



Федеральный закон от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", статья 25



### ОБРАЩЕНИЯ В БАНК РОССИИ

● **Вопрос можно задать в чате мобильного приложения**

**Операторы чата 24/7 готовы:**

- ответить на вопросы о финансовых продуктах и услугах,
- порекомендовать порядок действий в сложной ситуации,
- пояснить значение того или иного термина и многое другое.

● **Личный приём граждан (по предварительной записи)**

● **Позвонить в контактный центр**

- 300 – Бесплатно для абонентов сотовых операторов
- 8 800 300-30-00 – Бесплатно для звонков из регионов России

● **Отправить обращение в электронном виде:**



[cbr.ru/Reception/Message/Register?messageType=Complaint](http://cbr.ru/Reception/Message/Register?messageType=Complaint)

