

Утверждено  
решением Совета службы финансового  
уполномоченного от 25 февраля 2022 года  
(Протокол № 22)

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о стандартной форме заявления, направляемого потребителем в**  
**финансовую организацию 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» (далее – Закон) определяет стандартную форму заявления, направляемого потребителем финансовых услуг в финансовую организацию в электронной форме (далее – Форма заявления).

1.2. В случае направления потребителем финансовых услуг в финансовую организацию заявления в электронной форме по стандартной форме, определенной настоящим Положением, при условии, что со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти дней, финансовая организация обязана рассмотреть указанное заявление в срок, предусмотренный пунктом 1 части 2 статьи 16 Закона.

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

Форма заявления, направляемого потребителем финансовых услуг в финансовую организацию в электронной форме, содержит сведения, предусмотренные пунктами 2.1 – 2.6 настоящего Положения.

2.1. О дате направления заявления.

2.2. О финансовой организации, в которую направляется заявление:

2.2.1. наименование;

2.2.2. место нахождения;

2.2.3. адрес;

2.3. О лице, направляющем заявление:

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 заявление 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 заявление 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 заявление направляется юридическим лицом:

- наименование;
- 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 требований;

2.4.4. необходимость возмещения почтовых расходов.

2.5. О реквизитах банковского счета (в случае, если требование потребителя является денежным).

2.6. О документах, прилагаемых к заявлению:

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

2.7. Форма заявления потребителя финансовых услуг, размещаемая, в том числе, в личных кабинетах на официальных сайтах финансовых организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или на официальном сайте финансового уполномоченного, может предусматривать иную последовательность включения информации при заполнении заявления, чем последовательность, предусмотренная пунктами 2.1 – 2.6 настоящего Положения.

2.8. Форма заявления потребителя финансовых услуг, размещаемая, в том числе, в личных кабинетах, указанных в пункте 2.7 настоящего Положения, может предусматривать возможность включения иной информации, не предусмотренной пунктами 2.1 – 2.6 настоящего Положения. Невключение потребителем указанной информации не может препятствовать подаче им заявления.

2.9. К заявлению должны быть приложены копии документов по существу заявленного потребителем требования.

2.10. Настоящее Положение, а также внесенные в него изменения подлежат опубликованию на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в течение десяти рабочих дней с даты утверждения Советом Службы финансового уполномоченного с указанием даты такого опубликования.

2.11. Настоящее Положение, а также внесенные в него изменения вступают в силу со дня, следующего за днем их опубликования на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», если решением Совета Службы финансового уполномоченного не установлена более поздняя дата его вступления в силу.

Приложение № 1  
к Положению о стандартной форме  
заявления потребителя, направляемого в  
финансовую организацию в электронной  
форме

**Стандартная форма заявления потребителя, направляемого в  
финансовую организацию в электронной форме**

Дата направления заявления: \_\_\_\_\_

Сведения о финансовой организации:

наименование: \_\_\_\_\_

место нахождения: \_\_\_\_\_

адрес: \_\_\_\_\_

Сведения о заявителе:

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: \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

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

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

Существо требований: \_\_\_\_\_

Необходимость возмещения почтовых расходов: \_\_\_\_\_

почтовые расходы в размере \_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_ копеек

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным): \_\_\_\_\_

Документы, прилагаемые к заявлению: \_\_\_\_\_

Приложение № 2  
к Положению о стандартной форме  
заявления потребителя, направляемого в  
финансовую организацию в электронной  
форме

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

Дата направления заявления: \_\_\_\_\_

Сведения о финансовой организации:

наименование: \_\_\_\_\_

место нахождения: \_\_\_\_\_

адрес: \_\_\_\_\_

Сведения о заявителе:

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: \_\_\_\_\_

## ЗАЯВЛЕНИЕ

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

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

Существо требований: \_\_\_\_\_

Необходимость возмещения почтовых расходов: \_\_\_\_\_

почтовые расходы в размере \_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_ копеек

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным): \_\_\_\_\_

Документы, прилагаемые к заявлению: \_\_\_\_\_



Приложение № 3  
к Положению о стандартной форме  
заявления потребителя, направляемого в  
финансовую организацию в электронной  
форме

**Стандартная форма заявления юридического лица, которому уступлено  
право требования потребителя финансовых услуг к финансовой  
организации, направляемого в финансовую организацию  
в электронной форме**

Дата направления заявления: \_\_\_\_\_

Сведения о финансовой организации:

наименование: \_\_\_\_\_

место нахождения: \_\_\_\_\_

адрес: \_\_\_\_\_

Сведения о заявителе:

наименование: \_\_\_\_\_

место нахождения: \_\_\_\_\_

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

ИНН: \_\_\_\_\_

почтовый адрес: \_\_\_\_\_

номер телефона: \_\_\_\_\_

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

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

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

Существо требований: \_\_\_\_\_

Необходимость возмещения почтовых расходов: \_\_\_\_\_

почтовые расходы в размере \_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_ копеек

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным): \_\_\_\_\_

Документы, прилагаемые к заявлению: \_\_\_\_\_