

Информация о праве потребителей финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному

С 1 января 2021 года действует новый досудебный порядок урегулирования споров потребителей с кредитными потребительскими кооперативами.

В случае если кредитный потребительский кооператив отказывается удовлетворить требования потребителя, до обращения в суд потребитель для урегулирования спора должен обратиться к финансовому уполномоченному.

Должность финансового уполномоченного учреждена Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон).

Финансовый уполномоченный рассматривает имущественные требования потребителя, размер которых не превышает 500000 рублей.

Обращение потребителя финансовому уполномоченному может быть направлено в электронной форме [через личный кабинет](#) на официальном сайте финансового уполномоченного или в письменной форме.

Прием и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно.

До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель должен обратиться с заявлением - претензией в кредитный потребительский кооператив. Данный претензионный порядок установлен статьей 16 Закона и является обязательным для потребителей.

С подробной информацией о порядке направления обращения финансовому уполномоченному можно ознакомиться на [официальном сайте](#) финансового уполномоченного.

Официальный сайт финансового уполномоченного:
www.finombudsman.ru

Номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 8 (800) 200-00-10 (бесплатный звонок по России).

Место нахождения службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3.

Почтовый адрес службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3, получатель АНО «СОДФУ».



Урегулирование споров финансовым уполномоченным

Финансовый уполномоченный – это независимое должностное лицо, которое осуществляет досудебное урегулирование споров между финансовыми организациями и их клиентами – физическими лицами, позволяя избежать обращения в суд.

Должность финансового уполномоченного учреждена Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Если финансовая организация

отказывается удовлетворить ваши требования, за защитой своих прав до обращения в суд вы должны обратиться к финансовому уполномоченному

По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение о его полном или частичном удовлетворении или об отказе в его удовлетворении.

Решение финансового уполномоченного подлежит обязательному исполнению финансовой организацией.

Досудебное урегулирование споров финансовым уполномоченным

ОБЯЗАТЕЛЬНО

Новый порядок урегулирования споров установлен Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и является обязательным для потребителя

БЕСПЛАТНО

Приём и рассмотрение обращений потребителей финансовым уполномоченным осуществляется бесплатно

ПРОСТО

Подача обращения не требует специальных знаний, в случае затруднений потребителю будет оказана помощь в его оформлении. При необходимости Служба финансового уполномоченного самостоятельно организует проведение независимой экспертизы

ДОСТУПНО

Обращение может быть направлено в письменной форме либо путём заполнения стандартной формы в личном кабинете на сайте финансового уполномоченного

БЫСТРО

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение и принимает решение в течение 15 рабочих дней. В случае проведения экспертизы рассмотрение может быть приостановлено не более чем на 10 рабочих дней

ЭФФЕКТИВНО

В случае неисполнения решения финансового уполномоченного потребителю выдаётся исполнительный документ для принудительного исполнения решения

Споры, подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным

Финансовый уполномоченный рассматривает споры, отвечающие следующим критериям:

СПОР О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя с требованием к финансовой организации, оказавшей ему услугу.

Потребитель — физическое лицо, услуга которому оказана в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности.

ОГРАНИЧЕННЫЙ РАЗМЕР ИМУЩЕСТВЕННЫХ ТРЕБОВАНИЙ

Размер имущественного требования потребителя не должен превышать 500 000 рублей.

По договорам ОСАГО — без ограничения по сумме требований.

СПОР С ОПРЕДЕЛЁННОЙ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Обращение может быть направлено в отношении финансовой организации, взаимодействующей с финансовым уполномоченным. Взаимодействие может быть осуществлено как в добровольном, так и в обязательном порядке.

Реестр и перечень финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным, размещены на официальном сайте финансового уполномоченного и официальном сайте Банка России.

Организации, взаимодействующие с финансовым уполномоченным

В ОБЯЗАТЕЛЬНОМ ПОРЯДКЕ

01.06.2019
СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ, осуществляющие деятельность по ОСАГО, ДСАГО и страхованию наземного транспорта, кроме железнодорожного

28.11.2019
ВСЕ СТРАХОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ, кроме страховых организаций, осуществляющих исключительно обязательное медицинское страхование

01.01.2020
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

01.01.2021
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ЛОМБАРДЫ, НЕГОСУДАРСТВЕННЫЕ ПЕНСИОННЫЕ ФОНДЫ, КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ

Ведение реестра финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие, осуществляется Банком России

В ДОБРОВОЛЬНОМ ПОРЯДКЕ

ЛЮБЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ, оказывающие финансовые услуги потребителям, с **03.12.2018** года вправе организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным в добровольном порядке на основании поданного ими заявления

Ведение перечня финансовых организаций, организовавших взаимодействие на добровольной основе, осуществляется АНО «СОДФУ»

Порядок обращения к финансовому уполномоченному

1 До направления обращения финансовому уполномоченному обратитесь с заявлением-претензией в оказавшую вам услугу финансовую организацию

Соблюдение претензионного порядка, предусмотренного статьёй 16 Закона №123-ФЗ, является обязательным.

2 Если вы не согласны с ответом финансовой организации или не получили его в установленный срок, направьте обращение финансовому уполномоченному

Обращение может быть направлено:
• через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного www.finombudsman.ru;
• в письменной форме по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, получатель - АНО «СОДФУ».

3 Получите решение финансового уполномоченного по вашему обращению. Финансовая организация обязана исполнить решение в срок, указанный в решении

В случае несогласия с решением финансового уполномоченного вы вправе обратиться в суд с иском к финансовой организации.

Подробная информация на официальном сайте финансового уполномоченного www.finombudsman.ru

Контакты

8 (800) 200-00-10
бесплатный звонок по России

119017, г. Москва,
Старомонетный пер., дом 3,
АНО «СОДФУ»

www.finombudsman.ru

