

Информация о досудебном урегулировании споров между финансовыми организациями и потребителями финансовых услуг службой финансового уполномоченного

С 01 января 2021 года действует новый досудебный порядок урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и кредитными потребительскими кооперативами (КПК).

В случае, если кредитный потребительский кооператив отказывается удовлетворить требования потребителя финансовых услуг, за защитой своих прав до обращения в суд потребитель должен обратиться к финансовому уполномоченному.

Должность финансового уполномоченного учреждена [Федеральным законом от 04 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»](#).

Финансовый уполномоченный рассматривает споры, отвечающие следующим требованиям:

- требование к финансовой организации должны носить только имущественный характер;
- размер требований не должен превышать 500 000 (пятьсот тысяч) рублей;
- в отношении финансовых организаций, которые включены в реестр на сайте Банка России;
- если со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

Финансовый уполномоченный не рассматривает обращения, связанные с реструктуризацией или рефинансированием задолженности; с действиями взыскателей (коллекторов); с оспариванием факта заключения договора займа.

Потребитель финансовых услуг направляет обращение лично, за исключением случаев законного представительства. При направлении обращения законным представителем потребителя финансовых услуг к обращению прилагаются документы, подтверждающие полномочия законного представителя.

Принятие обращений получателей финансовых услуг осуществляется бесплатно и рассматривается в течение 15 рабочих дней.

Принятие обращений, направленных третьими лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации осуществляется платно (размер платы установленной Советом службы составляет 15 000 рублей) и рассматривается в течение 30 рабочих дней.

Обращение потребителя финансовых услуг может быть направлено в письменной и электронной форме.

Обращение в электронной форме может быть направлено через личный кабинет потребителя финансовых услуг на официальном сайте финансового уполномоченного, а также через единый портал госуслуг, МФЦ.

С подробной информацией о порядке направления обращения финансовому уполномоченному можно ознакомиться на официальном сайте финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru>.

Номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного:

8-800-200-00-10 (звонок по РФ бесплатный).

Место нахождения службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного:

119017, г. Москва, Старомонетный переулок, д. 3.

Почтовый адрес службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного:

119017, г. Москва, Старомонетный переулок, д. 3, получатель АНО «СОДФУ».