

# Об обращении в службу финансовых уполномоченных

## Об обращении финансовому уполномоченному

С 1 января 2021 г. Федеральным Законом № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" установлен обязательный досудебный порядок урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, в т.ч. кредитными потребительскими кооперативами.

В целях досудебного урегулирования споров между Кооперативом и клиентами — физическими лицами, позволяющими избежать обращения в суд, получатель финансовых услуг вправе обратиться **в службу финансовых уполномоченных**, если размер имущественных требований к Кооперативу не превышает 500 000 (Пятьсот тысяч) рублей.

До направления обращения финансовому уполномоченному получателю финансовых услуг необходимо обратиться с заявлением-претензией в кооператив.

Заявление-претензия может быть направлено в электронной или письменной форме. Кооператив обязан рассмотреть заявление-претензию и направить в адрес заявителя мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования в следующие сроки:

- в течение **15 рабочих дней** со дня, следующего за днем получения заявления-претензии, направленного в электронном виде по стандартной форме, утвержденной Советом службы финансового уполномоченного, если со дня нарушения прав прошло не более 180 дней;

- не позднее **30 календарных дней** со дня, следующего за днем получения заявления-претензии в иных случаях.

Кооператив обязан направить ответ на заявление-претензию по адресу электронной почты получателя финансовой услуги, а при его отсутствии по почтовому адресу.

Если в установленные сроки Кооператив не направит ответ на заявление-претензию или ответ получен, но он не устраивает, получатель финансовой услуги вправе направить обращение финансовому уполномоченному.

Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются **бесплатно**, за исключением обращений, поданных

лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

Обращение финансовому уполномоченному может быть направлено одним из следующих способов:

1. В электронной форме через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного.
2. В письменной форме на бумажном носителе в адрес финансового уполномоченного.

Требования к содержанию обращения установлены в ст. 17 Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». К обращению должны быть приложены копии заявления-претензии в финансовую организацию и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся копии договора с финансовой организацией и иных документов по существу требования.

По результатам рассмотрения обращения потребителя финансовый уполномоченный принимает решение, которое подлежит обязательному исполнению финансовой организацией в указанный в решении срок. В случае несогласия с решением финансового уполномоченного потребитель финансовых услуг вправе обратиться в суд для защиты своих прав. Финансовая организация в случае несогласия с решением финансового уполномоченного вправе оспорить его в суде.

В случаях, предусмотренных законом, потребители финансовых услуг вправе заявлять требования к кооперативу в судебном порядке только после обращения к финансовому уполномоченному.

### **Контакты для обращения в службу финансового уполномоченного:**

для обращения через интернет: <https://finombudsman.ru/>

для обращения по телефону: 8 (800) 200-00-10;

для направления корреспонденции: Старомонетный пер., дом 3, г.Москва, 119017.