

Информация о праве потребителей финансовых услуг на направление обращений финансовому уполномоченному

Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – ФЗ № 123) с 01 января 2021 года введён обязательный порядок досудебного урегулирования споров потребителей финансовых услуг с кредитными организациями. До направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг (далее – потребитель) должен направить в кредитную организацию заявление в письменной или электронной форме. В случае, если кредитная организация отказывается удовлетворить либо частично удовлетворяет требования потребителя, с чем не соглашается потребитель, до обращения в суд потребитель для урегулирования спора должен обратиться к финансовому уполномоченному. При этом обращение в суд представляется возможным после получения потребителем от финансового уполномоченного решения по обращению потребителя либо в случае непринятия финансовым уполномоченным решения по обращению по истечении предусмотренного законом срока рассмотрения обращения и принятия по нему решения.

Финансовый уполномоченный рассматривает имущественные требования (требования о взыскании денежных сумм) потребителя, размер которых не превышает 500 000 рублей. Требования к порядку рассмотрения обращения (порядку оформления, направления, содержанию обращения и пр.) установлены в главе 3 ФЗ № 123. К обращению прилагаются копии заявления в кредитную организацию и её ответа (при наличии), а также имеющиеся у потребителя копии договора с кредитной организацией и иных документов по существу спора.

Обращение потребителя может быть направлено финансовому уполномоченному одним из следующих способов:

- в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного: finombudsman.ru.

- в письменной форме на бумажном носителе в адрес финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, получатель АНО «СОДФУ».

Приём и рассмотрение обращений потребителя осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно.

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

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