

Информация о праве потребителей финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному.

С 1 января 2021 года действует новый досудебный порядок урегулирования споров потребителей с финансовыми организациями.

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

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

Потребителем финансовых услуг понимается физическое лицо, являющееся стороной договора, либо лицом, в пользу которого заключен договор, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

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

Подробнее в [Положении о стандартной форме заявления, направляемого потребителем в финансовую организацию в электронной форме](#).

Прием и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно.

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

Обращения, не подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным:

1) если обращение не соответствует части 1 статьи 15 настоящего Федерального закона – сумма требований более 500 000,00 рублей и со дня правонарушения, о котором узнал клиент, прошло более трех лет;

2) если потребитель финансовых услуг предварительно не обратился в банк;

3) если в суде, третейском суде имеется либо рассмотрено дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям;

4) находящиеся в процессе урегулирования с помощью процедуры медиации;

5) по которым имеется решение ФУ или соглашение, принятое по спору между теми же сторонами (в том числе при уступке права требования), о том же предмете и по тем же основаниям;

6) в отношении банков, у которых отозвана лицензия, которые исключены из реестра финансовых организаций соответствующего вида или которые находятся в процессе ликвидации, ликвидированы, прекратили свое

существование или были признаны фактически прекратившими свою деятельность;

7) по вопросам, связанным с банкротством юридических и физических лиц;

8) по вопросам, связанным с компенсацией морального вреда и возмещением убытков в виде упущенной выгоды;

9) по вопросам, связанным с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями, а также обращения о взыскании обязательных платежей и санкций, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

10) направленные повторно по тому же предмету и по тем же основаниям, что и обращение, ранее принятое ФУ к рассмотрению;

11) содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу ФУ или иных лиц;

12) текст которых не поддается прочтению.

С подробной информацией о порядке направления обращения финансовому уполномоченному можно ознакомиться на официальном сайте: 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».