

О службе финансового уполномоченного

Федеральным законом № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" с 01.01.2021 г. в целях защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг определен правовой статус уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг - финансовый уполномоченный, порядок досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями (далее - стороны), а также правовые основы взаимодействия финансовых организаций с финансовым уполномоченным.

Должность финансового уполномоченного вводится с целью рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги.

Под **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.

Потребитель финансовой услуги вправе обратиться к финансовому управляющему при условии соблюдения претензионного порядка, т.е. до обращения к финансовому уполномоченному, потребитель финансовой услуги должен обратиться с соответствующим заявлением (претензией) в кооператив. Заявление (претензия) может быть направлено на адрес электронной почты кооператива, почтой России или принесено лично в офис кооператива в письменной форме.

Кооператив обязан рассмотреть поступившее заявление (претензию) и

- 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

направить в адрес заявителя по адресу электронной почты получателя финансовой услуги, а при его отсутствии по почтовому адресу, мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования.

В случае не поступления от Кооператива ответа на заявление (претензию) в установленные сроки, или в случае получения ответа, который не устраивает заявителя, получатель финансовой услуги вправе направить обращение финансовому уполномоченному.

При направлении обращения следует учесть следующее:

1. Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются **бесплатно**, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.
2. Обращение финансовому уполномоченному может быть направлено как в электронной форме через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного, так и письменной форме на бумажном носителе в адрес финансового уполномоченного.
3. 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.
4. Требования заявителя должны носить имущественный характер.
5. Имущественные требования не должны превышать 500 000 рублей.
6. 3-хлетний срок исковой давности для защиты нарушенного права заявителем не должен быть пропущен.

Порядок, форма обращения, требования к содержанию обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному, процедура и сроки рассмотрения обращений финансовым уполномоченным, условия отказа в принятии к рассмотрению заявления и иные требования и условия изложены в ст.ст. 15-20 главы 3 Федерального закона № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", а так же на официальном сайте Финансового уполномоченного.

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.

Контактные данные службы финансового уполномоченного:

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

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

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