

|  |
| --- |
| **Обеспечение защиты прав потребителей финансовых услуг**  С 1 января 2021 г. в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон) действует обязательный досудебный порядок урегулирования споров потребителей финансовых услуг[[1]](#footnote-1) с финансовыми организациями. Данный порядок распространяется на требования потребителей финансовых услуг о взыскании с финансовых организаций денежных сумм в размере, не превышающем 500 000 рублей, и при условии, что со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет[[2]](#footnote-2).  Указанные споры рассматриваются финансовым уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в следующем порядке:   * до направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг должен направить в финансовую организацию заявление в письменной или электронной форме; * финансовая организация обязана рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования; * потребитель финансовых услуг вправе направить обращение финансовому уполномоченному после получения ответа финансовой организации или в случае неполучения ответа финансовой организации по истечении соответствующих сроков рассмотрения финансовой организацией заявления потребителя финансовых услуг[[3]](#footnote-3) следующими способами: * *в письменной форме* * *в электронной форме:* * через личный кабинет потребителя финансовых услуг на сайте [www.finombudsman.ru](file:///C:\Users\pi.rostov\Desktop\www.finombudsman.ru); * с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», включая единый портал государственных и муниципальных услуг; * через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, заключивший соглашение о взаимодействии со службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного (далее – Служба). * принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются бесплатно, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации. В последнем случае рассмотрение обращения финансовым уполномоченным осуществляется за плату в размере, установленном Советом Службы[[4]](#footnote-4). * Служба обязана оказать содействие потребителю финансовых услуг в оформлении обращения. Работники Службы вправе рекомендовать потребителю финансовых услуг оформить обращение по стандартной форме[[5]](#footnote-5), утвержденной Советом Службы и размещенной на официальном сайте финансового уполномоченного в сети «Интернет». * финансовый уполномоченный рассматривает обращение и принимает по нему решение в следующие сроки: * *в течение 15 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения в случае направления обращения потребителем финансовых услуг* * *в течение 30 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации*   Потребитель финансовых услуг вправе заявить требования к финансовой организации в судебном порядке в случае:   * непринятия финансовым уполномоченным решения по обращению по истечении срока рассмотрения обращения, предусмотренного частью 8 статьи 20 Закона, и принятия по нему решения; * прекращения рассмотрения обращения финансовым уполномоченным в соответствии со статьей 27 Закона; * несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного.   С подробной информацией о порядке направления обращения финансовому уполномоченному можно ознакомиться в представленных информационных материалах и на сайте [www.finombudsman.ru](file:///C:\Users\pi.rostov\Desktop\www.finombudsman.ru)    **Реквизиты и контакты Службы:**   * полное наименование: Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» * сокращенное наименование: АНО «СОДФУ» * официальный сайт [www.finombudsman.ru](file:///C:\Users\riu.oganiants\Desktop\www.finombudsman.ru) * номер телефона Службы: 8 (800) 200-00-10 (бесплатный звонок по России) * место нахождения Службы: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3 * почтовый адрес Службы: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3,   получатель АНО «СОДФУ» |
| cid:image002.jpg@01D5B722.ABCE1B00 |

1. *Потребитель финансовых услуг - физическое лицо, являющееся стороной договора с кредитной организацией, либо лицо, в пользу которого заключен договор с кредитной организацией, либо лицо, которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (п.2 ст.2 Закона).* [↑](#footnote-ref-1)
2. *П.1 ст.15 Закона.* [↑](#footnote-ref-2)
3. *П.4 ст.16 Закона.* [↑](#footnote-ref-3)
4. *Порядок формирования, полномочия и функции Совета Службы установлены в ст.7 Закона.* [↑](#footnote-ref-4)
5. *Согласно «Положению о стандартной форме обращения, направляемого финансовому уполномоченному в электронной форме» (утв. решением Совета Службы от 12.04.2019, протокол N 4).* [↑](#footnote-ref-5)