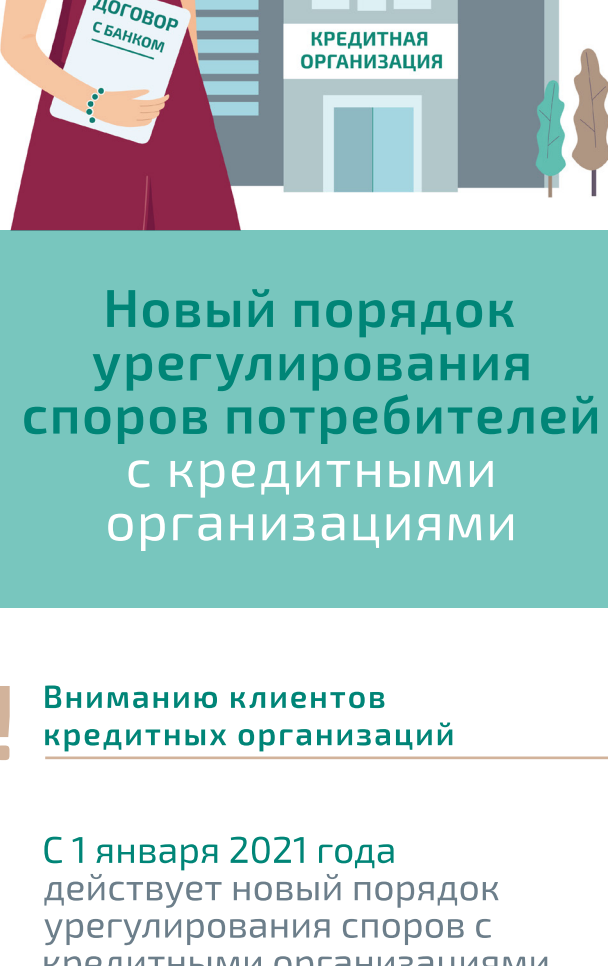




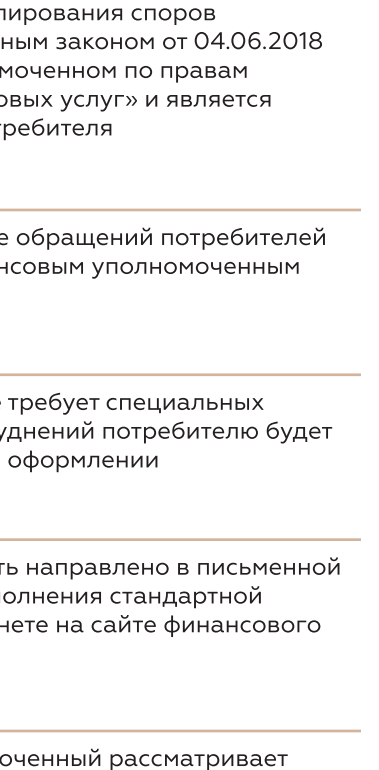
Служба финансового уполномоченного



Новый порядок урегулирования споров потребителей с кредитными организациями

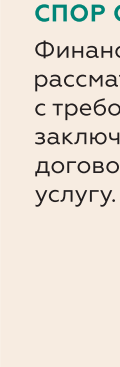
Вниманию клиентов кредитных организаций

С 1 января 2021 года действует новый порядок урегулирования споров с кредитными организациями.



Если кредитная организация

отказывается удовлетворить ваши требования, за защитой своих прав до обращения в суд вы должны обратиться к финансовому уполномоченному.



ОБЯЗАТЕЛЬНО

Новый порядок урегулирования споров установлен Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и является обязательным для потребителя

БЕСПЛАТНО

Приём и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно

ПРОСТО

Подача обращения не требует специальных знаний, в случае затруднений потребителю будет оказана помощь в его оформлении

ДОСТУПНО

Обращение может быть направлено в письменной форме либо путём заполнения стандартной формы в личном кабинете на сайте финансового уполномоченного

БЫСТРО

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение и принимает решение в течение 15 рабочих дней

ЭФФЕКТИВНО

В случае неисполнения решения финансового уполномоченного потребителю выдаётся исполнительный документ для принудительного исполнения решения

Споры, подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным

Финансовый уполномоченный рассматривает споры, отвечающие следующим критериям:

СПОР О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя с требованием к кредитной организации, заключившей с ним (либо в его пользу) договор и (или) оказавшей ему финансовую услугу.

Потребитель — физическое лицо, с которым или в пользу которого был заключён договор с финансовой организацией, либо лицо, которому оказывается финансовая услуга, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

ОГРАНИЧЕННЫЙ РАЗМЕР ИМУЩЕСТВЕННЫХ ТРЕБОВАНИЙ

Размер имущественного требования потребителя не должен превышать 500 000 рублей.

Если сумма требования превышает 500 000 рублей, потребитель обращается в суд без направления обращения финансовому уполномоченному.

НЕ ИСТЁК СРОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение, если со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трёх лет.

Финансовый уполномоченный на основании заявления потребителя вправе восстановить срок подачи обращения, если причины пропуска срока будут признаны финансовым уполномоченным уважительными.

Если спор не подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, для защиты своих прав вы вправе обратиться в суд.

Примеры финансовых услуг, в рамках которых могут возникнуть споры, подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным:

- потребительское кредитование, в т.ч. ипотечное и автокредитование;
- банковские вклады;
- банковские счета и переводы;
- валютно-обменные операции;
- хранение ценностей.

Примеры споров, подлежащих рассмотрению финансовым уполномоченным:

Денежные требования, не превышающие 500 тысяч рублей, связанные с несогласием потребителя:

- с размером/порядком/сроком внесения платежей потребителем по кредиту;
- с размером начисленных/выплаченных кредитной организацией процентов по вкладу;
- с размером удержанной кредитной организацией неустойки (штрафа, пени);
- с размером возврата/невозвратом платы за дополнительные услуги;
- с нарушением срока возврата денежных средств;
- с необоснованным списанием или удержанием кредитной организацией денежных средств потребителя (в т.ч. отказы в выдаче денежных средств правопреемникам потребителя, включая взаимодействие с кредитной организацией процентов за пользование чужими денежными средствами);
- с неисполнением или ненадлежащим исполнением кредитной организацией обязательств по договорам хранения ценностей/условного депонирования;
- с порядком и/или условиями конвертации иностранной валюты.

Примеры споров, не подлежащих рассмотрению финансовым уполномоченным:

- сумма требований потребителя более 500 тысяч рублей;
- прошло более трёх лет со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права (исключение: восстановление финансовым уполномоченным срока подачи обращения на основании заявления потребителя по причинам, признанным финансовым уполномоченным уважительными);
- у кредитной организации отозвана (аннулирована) лицензия;
- кредитная организация находится в процессе ликвидации, ликвидирована, прекратила своё существование или была признана фактически прекратившей свою деятельность;
- несогласие потребителя с действиями коллекторов;
- несогласие потребителя с отказом кредитной организации в выдаче кредита или в рефинансировании/реструктуризации задолженности;
- требование потребителя связано с компенсацией морального вреда или возмещением убытков в виде упущенной выгоды;
- иные споры, не подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным в соответствии с законом.

Порядок обращения к финансовому уполномоченному

1. Направьте заявление (претензию) в кредитную организацию, которая ненадлежащим образом исполнила свои обязательства по договору (оказала финансовую услугу)

Кредитная организация должна направить вам ответ в течение:

- 15 рабочих дней, если заявление (претензия) было направлено вами в электронной форме по стандартной форме, размещённой на сайте финансового уполномоченного, и со дня нарушения ваших прав прошло не более 180 дней;
- 30 календарных дней в иных случаях.

2. Если вы не согласны с полученным ответом кредитной организации или не получили его в установленный срок, направьте обращение финансовому уполномоченному

Обращение может быть направлено:

- через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного;
- в письменной форме по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, АНО «СОДФУ».

3. Получите решение финансового уполномоченного по вашему обращению

Решение также будет направлено в кредитную организацию. Решение подлежит исполнению кредитной организацией не позднее срока, указанного в решении.

В случае несогласия с решением финансового уполномоченного вы вправе обратиться в суд с иском к кредитной организации.

К обращению необходимо приложить:

- 1 копию заявления (претензии) в кредитную организацию;
- 2 копию ответа кредитной организации на ваше заявление (претензию) (при наличии);
- 3 копию договора с кредитной организацией;
- 4 копии иных документов по существу спора.

Контакты

8 (800) 200-00-10

бесплатный звонок по России

119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, АНО «СОДФУ»

www.finombudsman.ru

