

С 1 января 2021 года в России вступает в силу обязательный порядок досудебного урегулирования споров потребителей с кредитными организациями, кредитными потребительскими кооперативами, ломбардами и негосударственными пенсионными фондами.

Порядок, установленный Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», предусматривает, что потребитель финансовых услуг финансовых организаций для защиты своих нарушенных прав до обращения в суд должен обратиться к финансовому уполномоченному.

Финансовый уполномоченный рассматривает спор, если услуга была оказана потребителю в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и если размер его имущественных требований не превышает 500 000 рублей.

Принятие и рассмотрение обращений потребителей финансовым уполномоченным осуществляется бесплатно. Обращения потребителей рассматриваются финансовым уполномоченным в заочной форме без вызова сторон. Финансовый уполномоченный рассматривает обращение в течение 15 рабочих дней.

Подать обращение финансовому уполномоченному можно в электронной форме путем заполнения стандартной формы обращения в личном кабинете потребителя на сайте финансового уполномоченного: www.finombudsman.ru или в письменной форме по адресу Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: **119017, г. Москва, Старомонетный пер., д.3 Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» (АНО «СОДФУ»).**

По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение о полном или частичном удовлетворении его требований или об отказе в удовлетворении требований потребителя. Решение финансового уполномоченного направляется в адрес потребителя в течение одного рабочего дня.

Решение финансового уполномоченного вступает в силу по истечении 10 рабочих дней после его подписания финансовым уполномоченным. Если финансовая организация не исполнила решение в установленный срок, потребитель может обратиться к финансовому уполномоченному за выдачей удостоверения, являющегося исполнительным документом.