

## Информация для потребителей финансовых услуг

С 1 января 2021 года согласно Федеральному закону от 04.06.2018 №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» для споров потребителей финансовых услуг с финансовыми организациями введен обязательный досудебный порядок в случае, если размер требований потребителя не превышает 500 тысяч рублей.

До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель финансовых услуг должен направить в финансовую организацию заявление в письменной или электронной форме. Стандартные формы заявлений в электронной форме утверждены решением Совета Службы финансового уполномоченного от 12.04.2019 (протокол №4) (<https://finombudsman.ru/regulirovanie/>).

Финансовая организация обязана рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

- в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы финансового уполномоченного, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти дней;
- в течение тридцати дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в иных случаях.

Ответ на заявление потребителя финансовых услуг направляется по адресу электронной почты потребителя финансовых услуг, а при его отсутствии - по почтовому адресу.

Потребитель финансовых услуг вправе направить обращение финансовому уполномоченному после получения ответа финансовой организации либо в случае неполучения ответа финансовой организации по истечении соответствующих сроков рассмотрения заявления.

С подробной информацией о порядке направления обращения финансовому уполномоченному можно ознакомиться на официальном сайте финансового уполномоченного: <https://finombudsman.ru/>

Контактный центр Службы финансового уполномоченного: 8 (800) 200-00-10 (бесплатный звонок из регионов России) (понедельник - пятница с 08:00 до 20:00 (МСК), кроме нерабочих праздничных дней). Почтовый адрес Службы финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, д. 3.

Потребитель финансовых услуг может обратиться в суд в случае, если финансовый уполномоченный прекратил рассматривать обращение, не рассмотрел его вообще либо заявитель не согласен с принятым и вступившим в силу решением.