

## Вниманию клиентов кредитных организаций

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

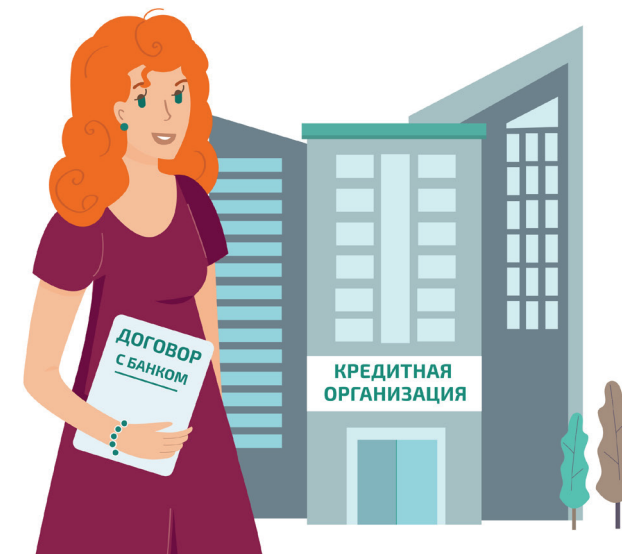


## К обращению необходимо приложить:

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



Служба финансового  
уполномоченного



## Если кредитная организация

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

## Подать обращение

[www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)

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

Досудебный порядок  
урегулирования  
споров потребителей  
с кредитными  
организациями



Проверить, подлежит ли спор рассмотрению финансовым уполномоченным



8 (800) 200-00-10  
бесплатный звонок по России



Ознакомиться с подробной информацией о порядке можно на сайте [finombudsman.ru](http://finombudsman.ru)



## ОБЯЗАТЕЛЬНО

Досудебный порядок урегулирования споров 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 на бумажном носителе либо путём заполнения стандартной формы в личном кабинете на сайте финансового уполномоченного или на портале Госуслуг

## 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

\* Досудебный порядок установлен Федеральным законом от 04.06.2018 №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»

## Порядок обращения к финансовому уполномоченному

1

Направьте заявление о восстановлении нарушенного права 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 о восстановлении нарушенного права было направлено вами в электронном виде 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 [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru) или на портале Госуслуг;
- на бумажном носителе 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.

## 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.