

С января 2021 года
обязательное досудебное разбирательство у финансового омбудсмена
вводится для споров граждан с
кредитными потребительскими кооперативами.

В случае возникновения финансовых претензий к кредитному потребительскому кооперативу, урегулирование спора необходимо производить на досудебном этапе, путем обращения в службу финансового омбудсмена.

Уполномоченный вправе разбирать споры на сумму до 500 тысяч рублей. Решение финансового омбудсмена будет обязательно для исполнения, но может быть обжаловано в суде. Для гражданина подобный порядок означает сокращение судебных расходов и временных издержек. Принятие и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно. Срок рассмотрения обращения регламентирован законом № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и составляет 15 рабочих дней.

Обратиться в Службу финансового уполномоченного можно

- посредством обращения на сайте: <https://finombudsman.ru>,***
- направив письмо по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3,***
- обратившись по телефону горячей линии: 8 (800) 200-00-10***

1. Финансовый уполномоченный рассматривает обращения, если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей и если со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

2. Финансовый уполномоченный вправе восстановить срок подачи обращения, по причинам, признанным финансовым уполномоченным уважительными, на основании заявления потребителя финансовых услуг, в котором должны быть указаны причины пропуска указанного срока и к которому должны быть приложены документы, подтверждающие уважительность этих причин.

3. До направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг должен направить в КПК «КВ» заявление в письменной или электронной форме.

4. КПК «КВ» обязан рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

1) 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, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти дней;

2) в течение тридцати дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в иных случаях.

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

6. 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 потребителя финансовых услуг.