**Информация о досудебном урегулировании споров между финансовыми организациями и потребителями финансовых услуг службой финансового уполномоченного**

С 01 января 2021 года действует новый досудебный порядок урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и кредитными потребительскими кооперативами (КПК).

В случае, если кредитный потребительский кооператив отказывается удовлетворить требования потребителя финансовых услуг, за защитой своих прав до обращения в суд потребитель должен обратиться к финансовому уполномоченному.

Должность финансового уполномоченного учреждена [Федеральным законом от 04 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»](http://ivo.garant.ru/#/document/71958414/paragraph/1/doclist/6300/showentries/0/highlight/123-ap:1).

**Финансовый уполномоченный рассматривает споры, отвечающие следующим требованиям:**

* требование к финансовой организации должны носить только имущественный характер;
* размер требований не должен превышать 500 000 (пятьсот тысяч) рублей;
* в отношении финансовых организаций, которые включены в реестр на сайте Банка России;
* если со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

**Финансовый уполномоченный не рассматривает обращения связанные с реструктуризацией или рефинансированием задолженности; с действиями взыскателей (коллекторов); с оспариванием факта заключения договора займа.**

Потребитель финансовых услуг направляет обращение лично, за исключением случаев законного представительства. При направлении обращения законным представителем потребителя финансовых услуг к обращению прилагаются документы, подтверждающие полномочия законного представителя.

Принятие обращений получателей финансовых услуг осуществляется бесплатно и рассматривается в течение 15 рабочих дней.

Принятие обращений, направленных третьими лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации осуществляется платно (размер платы установленной Советом службы составляет 15 000 рублей) и рассматривается в течение 30 рабочих дней.

Обращение потребителя финансовых услуг может быть направлено в письменной и электронной форме.

Обращение в электронной форме может быть направлено через личный кабинет потребителя финансовых услуг на официальном сайте финансового уполномоченного, а также через единый портал госуслуг, МФЦ.

С подробной информацией о порядке направления обращения финансовому уполномоченному можно ознакомиться на официальном сайте финансового уполномоченного.

**Официальный сайт финансового уполномоченного:**[https://finombudsman.ru](https://finombudsman.ru/)

**Номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного:**

**8-800-200-00-10** (звонок по РФ бесплатный).

***Место нахождения службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного:***

*119017, г. Москва, Старомонетный переулок, д. 3.*

***Почтовый адрес службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного:***

*119017, г. Москва, Старомонетный переулок, д. 3, получатель АНО «СОДФУ».*