

Потребитель, вступая в финансовые отношения с кредитной организацией, может столкнуться с различными нюансами, вызывающими споры, связанными с кредитным договором. Этот договор содержит условия, которые могут иметь различные толкования. Разногласия могут возникать по поводу начисления процентов, несоответствия условий договора или отказа в выдаче кредита. В таких случаях потребитель имеет право обратиться к финансовому уполномоченному до обращения в суд.

В сентябре 2018 года вступил в силу Федеральный закон от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Какие споры рассматривает финансовый уполномоченный

➤ Потребителю была оказана финансовая услуга для личных, семейных, бытовых или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

➤ Размер имущественного требования потребителя не должен превышать 500 000 рублей. При этом по договорам ОСАГО, по пенсионным договорам и договорам об обязательном пенсионном страховании - без ограничения по сумме требований.

➤ Спор с определенной финансовой организацией.

В перечне в **Законе** о финансовом уполномоченном содержатся основные виды финансовых организаций,

работающих с потребителями финансовых услуг. Это следующие организации:

- страховые организации, в том числе иностранные (кроме страховых организаций, осуществляющих исключительно обязательное медицинское страхование);
- микрофинансовые организации;
- кредитные потребительские кооперативы;
- ломбарды;
- кредитные организации;
- негосударственные пенсионные фонды.

С более подробным реестром и перечнем организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным можно ознакомиться на официальном сайте финансового уполномоченного и официальном сайте Банка России.



Прежде чем как обратиться к финансовому уполномоченному, необходимо удостовериться, включена ли данная финансовая организация в реестр тех, кто обязан организовать взаимодействие с уполномоченным, или в список тех, кто делает это на добровольной основе. В случае, если финансовая организация отсутствует в приведенных реестрах, потребителю следует сразу обратиться в суд, минуя этап взаимодействия с финансовым уполномоченным.

Порядок направления обращения финансовому уполномоченному

Обращение финансовому уполномоченному можно направить в письменной или электронной форме, составив его на русском языке. Оно должно включать в себя, в частности, следующие сведения: фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), дату и место рождения, место жительства, почтовый адрес и иные контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты - при наличии), а в случае, если обращение направляется в электронной форме, - адрес электронной почты; наименование, место нахождения и адрес финансовой организации; сведения о существовании спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора и дате его заключения (при наличии) и иные сведения.

Детально ознакомиться с порядком обращения к финансовому уполномоченному можно ознакомиться на сайте <https://finombudsman.ru>.

Обращение в письменной форме может быть направлено, в частности, по почте, через МФЦ, заключивший соглашение о взаимодействии со службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного. Обращение в электронной форме потребитель финансовых услуг вправе направить через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного или Единый портал госуслуг.



Внимание

Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются бесплатно.

Порядок рассмотрения обращения финансовым уполномоченным

Финансовый уполномоченный, в течение трех рабочих дней с момента получения обращения в свою службу, обязуется уведомить потребителя финансовых услуг о принятии обращения к рассмотрению или о решении отказать в его приеме, делая это как в письменной, так и в электронной форме. Отказ должен быть тщательно обоснован.

Согласно общему правилу, решение по обращению должно быть принято в течение 15 рабочих дней, начиная со дня, следующего за поступлением обращения финансовому уполномоченному.

По итогам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный может вынести решение о полном или частичном удовлетворении запроса, либо отказать в его удовлетворении. Это решение вступает в силу по истечении десяти рабочих дней от даты его подписания.



Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru .
г.Ангарск (обращаться в г.Иркутск)
г.Усолье-Сибирское, ул. Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово, ул. Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; ffbuz-cheremxovo@yandex.ru
г.Саянск (обращаться в г.Иркутск)
п.Залари (обращаться в г.Иркутск)
г.Тулун (обращаться в г.Иркутск)
г.Нижнеудинск, ул. Аллейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул. Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск, ул. Муханова, 20, тел. 8(395-3) 42-57-50
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул. Кирова, 91, тел.8(395-65)5-03-78; ffbuz-ukut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 15 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



Финансовый уполномоченный

Финансовый уполномоченный: защита прав потребителей

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

Единый консультационный центр
Роспотребнадзора –
8-800-555-49-43