

## Вниманию клиентов кредитных организаций

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

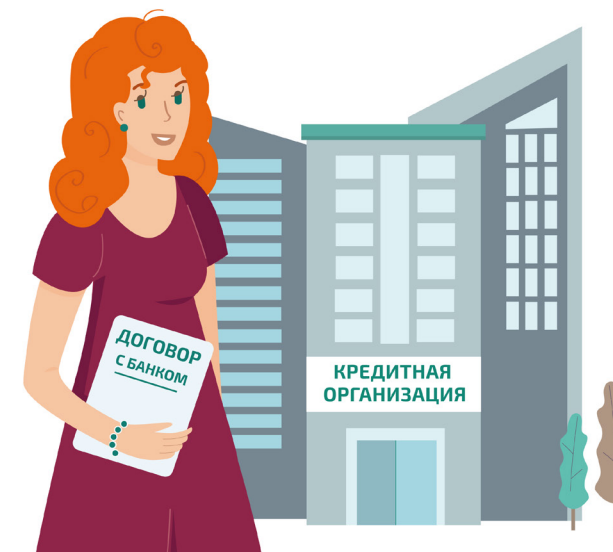


## К обращению необходимо приложить:

- 1 копию заявления-претензии  
в кредитную организацию;
- 2 копию ответа кредитной  
организации на ваше  
заявление-претензию  
(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».

Новый порядок  
урегулирования  
споров потребителей  
с кредитными  
организациями

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



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



## ОБЯЗАТЕЛЬНО

Новый порядок урегулирования споров является обязательным для потребителя\*

## БЕСПЛАТНО

Приём и рассмотрение обращений потребителей финансовым уполномоченным осуществляется бесплатно

## ПРОСТО

Подача обращения не требует специальных знаний, в случае затруднений потребителю будет оказана помощь в его оформлении

## ДОСТУПНО

Обращение может быть направлено в письменной форме либо путём заполнения стандартной формы в личном кабинете на сайте финансового уполномоченного

## 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

\* Новый 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-претензию в оказавшую вам услугу кредитную организацию

Кредитная организация должна направить вам ответ в течение:

- 15 рабочих дней, если заявление-претензия было направлено вами в электронной форме 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;
- в письменной форме 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, оказавшей ему услугу.

Потребитель — физическое лицо, услуга которому оказана в целях, не связанных с осуществлением им 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 вправе восстановить срок подачи обращения по причинам, признанным финансовым уполномоченным уважительными.

Если спор не подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, для защиты своих прав вам необходимо обратиться в суд.