

### **Информация о праве потребителей финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному**

С 1 января 2021 года действует новый досудебный порядок урегулирования споров потребителей с финансовыми организациями, введенный Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон).

В случае, если финансовая организация отказывается удовлетворить требования потребителя, до обращения в суд потребитель для урегулирования спора должен обратиться к финансовому уполномоченному. Должность финансового уполномоченного учреждена Законом.

Финансовый уполномоченный рассматривает имущественные требования потребителя, размер которых не превышает 500 000 рублей.

Потребителем финансовых услуг понимается физическое лицо, являющееся стороной договора, либо лицом, в пользу которого заключен договор, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Обращение потребителя финансовому уполномоченному может быть направлено в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного или в письменной форме. Прием и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно.

До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель должен обратиться с заявлением - претензией в финансовую организацию.

Данный претензионный порядок установлен статьей 16 Закона и является обязательным для потребителей. Обращения, не подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным:

1) если обращение не соответствует части 1 статьи 15 Закона – сумма требований более 500 000 рублей и со дня правонарушения, о котором узнал клиент, прошло более трех лет;

2) если потребитель финансовых услуг предварительно не обратился в финансовую организацию в порядке, предусмотренном статьей 16 Закона;

3) если в суде, третейском суде имеется либо рассмотрено дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям;

4) находящиеся в процессе урегулирования с помощью процедуры медиации;

5) по которым имеется решение финансового уполномоченного или соглашение, принятое по спору между теми же сторонами (в том числе при уступке права требования), о том же предмете и по тем же основаниям;

6) в отношении финансовых организаций (банков), у которых отозвана (аннулирована) лицензия, которые исключены из реестра финансовых организаций соответствующего вида или которые находятся в процессе ликвидации, ликвидированы, прекратили свое существование или были признаны фактически прекратившими свою деятельность;

7) по вопросам, связанным с банкротством юридических и физических лиц;

8) по вопросам, связанным с компенсацией морального вреда и возмещением убытков в виде упущенной выгоды;

9) по вопросам, связанным с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями, а также обращения о взыскании обязательных платежей и санкций, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

10) направленные повторно по тому же предмету и по тем же основаниям, что и обращение, ранее принятое финансовым уполномоченным к рассмотрению;

11) содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу финансового уполномоченного или иных лиц;

12) текст которых не поддается прочтению.

С подробной информацией о порядке направления обращения финансовому уполномоченному можно ознакомиться на официальном сайте: [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru).

**Проверить,**

подлежит ли спор рассмотрению  
финансовым уполномоченным:



**Ознакомиться**

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



Номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 8 (800) 200-00-10 (бесплатный звонок по России). Место нахождения службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3. Почтовый адрес службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3, получатель АНО «СОДФУ».

С уважением,

Ваш ООО «Вайлдберриз Банк»