

Памятка потребителей по урегулированию споров через финансового уполномоченного

С 1 января 2020 года действует новый порядок урегулирования споров потребителей с микрофинансовыми организациями. Финансовый уполномоченный осуществляет досудебное урегулирование споров между потребителями финансовых услуг и микрофинансовыми организациями.

Контакты финансового уполномоченного:

Адрес: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3
Телефон: 8 (800) 200-00-10 бесплатный звонок по России
Сайт: <https://finombudsman.ru/>

Этапы урегулирования споров через финансового уполномоченного:

1. Обратитесь в финансовую организацию

До направления обращения финансовому уполномоченному Вы должны обратиться с заявлением в оказавшую Вам услугу финансовую организацию, к которой Вы имеете претензии имущественного характера. Если Вы не получили ответ или полученный ответ Вас не устраивает, Вы вправе направить обращение финансовому уполномоченному.

2. Проверьте организацию

До направления обращения финансовому уполномоченному проверьте, включена ли финансовая организация, в отношении которой Вы направляете обращение, в Реестр или Перечень организаций, которые взаимодействуют с финансовым уполномоченным. Если нет, то для защиты своих прав Вам необходимо обратиться в суд без направления обращения финансовому уполномоченному.

3. Направьте обращение

Направление обращения финансовому уполномоченному возможно в письменной или электронной форме. К обращению должны быть приложены копии документов, предусмотренных законом.

4. Отслеживайте процесс

В течение 3-х рабочих дней со дня поступления вашего обращения в ваш адрес будет направлено уведомление о принятии его к рассмотрению или об отказе в принятии. В случае принятия обращения к рассмотрению Вы можете следить за процессом его рассмотрения в вашем личном кабинете (при его наличии), а также получать уведомления на мобильный телефон или почту (если это было предусмотрено при подаче обращения).