



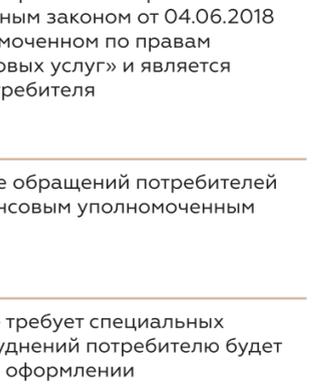
Служба финансового уполномоченного



Новый порядок урегулирования споров с кредитными потребительскими кооперативами

Вниманию клиентов кредитных потребительских кооперативов

С 1 января 2021 года действует новый порядок урегулирования споров с кредитными потребительскими кооперативами (КПК).



Если кредитный потребительский кооператив

отказывается удовлетворить ваши требования, за защитой своих прав до обращения в суд вы должны обратиться к финансовому уполномоченному.



ОБЯЗАТЕЛЬНО

Новый порядок урегулирования споров установлен Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и является обязательным для потребителя

БЕСПЛАТНО

Приём и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно

ПРОСТО

Подача обращения не требует специальных знаний, в случае затруднения 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

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 КПК, заключившему с ним (либо в его пользу) договор и (или) оказавшему ему финансовую услугу.

Потребитель — физическое лицо, с которым или в пользу которого был заключён договор с финансовой организацией, либо лицо, которому оказывается финансовая услуга, в целях, не связанных с осуществлением 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 на основании заявления потребителя вправе восстановить срок подачи обращения, если причины пропуска срока будут признаны финансовым уполномоченным уважительными.

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

Примеры договоров, в рамках которых могут возникнуть споры, подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным:

- договор потребительского кредита (займа);
- договор передачи личных сбережений.

Примеры споров, подлежащих рассмотрению финансовым уполномоченным:

Денежные требования, не превышающие 500 тысяч рублей, связанные с несогласием потребителя:

- с размером/порядком/сроком внесения платежей;
- с размером удержанных/начисленных процентов (включая отказы КПК в выплате процентов);
- с нарушением срока возврата денежных средств;
- с размером возврата/невозвратом платы за дополнительные услуги;
- с размером неустойки (штрафа, пени);
- с необоснованным удержанием КПК денежных средств (включая взыскание с КПК процентов за пользование чужими денежными средствами).

Примеры споров, не подлежащих рассмотрению финансовым уполномоченным:

- сумма требований потребителя более 500 тысяч рублей;
- прошло более трёх лет со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права (исключение: восстановление финансовым уполномоченным срока подачи обращения на основании заявления потребителя по причинам, признанным финансовым уполномоченным уважительными);
- КПК исключён из государственного реестра КПК;
- КПК находится в процессе ликвидации, ликвидирован, прекратил своё существование или был признан фактически прекратившим свою деятельность;
- несогласие потребителя с отказом КПК в выдаче займа или в рефинансировании/ реструктуризации задолженности;
- несогласие потребителя с действиями коллекторов;
- требование потребителя связано с компенсацией морального вреда или возмещением убытков в виде упущенной выгоды;
- иные споры, не подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным в соответствии с законом.

Порядок обращения к финансовому уполномоченному

1. Направьте заявление (претензию) в КПК, который ненадлежащим образом исполнил свои обязательства по договору (оказал финансовую услугу)

Кредитный потребительский кооператив должен направить вам ответ в течение:

- 15 рабочих дней, если 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 кредитного потребительского кооператива 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 кредитный потребительский кооператив. Решение подлежит исполнению кредитным потребительским кооперативом не позднее срока, указанного в решении.

В случае несогласия с решением финансового уполномоченного вы вправе обратиться в суд с иском к кредитному потребительскому кооперативу.

К обращению необходимо приложить:

1 копию заявления (претензии) в КПК;

2 копию ответа КПК на ваше заявление (претензию) (при наличии);

3 копию договора с КПК;

4 копии иных документов по существу спора.

Контакты

8 (800) 200-00-10

бесплатный звонок по России

119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, АНО «СОДФУ»

www.finombudsman.ru

