# ОБ ИНФОРМИРОВАНИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ВЗАИМОДЕЙСТВУЮЩИМИ С ФИНАНСОВЫМ УПОЛНОМОЧЕННЫМ

С 1 января 2021 года в России вступил в силу обязательный порядок досудебного урегулирования споров потребителей с кредитными потребительскими кооперативами. Порядок предусматривает, что потребитель финансовых услуг кредитного потребительского кооператива для защиты своих нарушенных прав до обращения в суд должен обратиться к финансовому уполномоченному.

Финансовый уполномоченный рассматривает спор, если услуга была оказана потребителю в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и если размер его имущественных требований не превышает 500000 рублей.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение в течение 15-ти рабочих дней. Однако для этого потребителям необходимо соблюсти претензионный порядок, то есть до обращения к финансовому уполномоченному в обязательном порядке направить заявление в финансовую организацию, к которой потребитель имеет претензии, указав суть своих требований. И только при несогласии с полученным ответом финансовой организации или при неполучении его в установленный законом срок потребитель направляет обращение финансовому уполномоченному.

Подать обращение финансовому уполномоченному можно в электронной форме путем заполнения стандартной формы обращения в личном кабинете потребителя на сайте финансового уполномоченного [finombudsman.ru](https://finombudsman.ru) или в письменной форме по адресу Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного в сферах кредитной кооперации:  
119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3,  
тел.: 8(800) 200-00-10.

По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение о полном или частичном удовлетворении его требований или об отказе в удовлетворении требований потребителя. Решение финансового уполномоченного направляется в адрес потребителя в течение одного рабочего дня.

Решение финансового уполномоченного вступает в силу по истечении 10-ти рабочих дней после его подписания финансовым уполномоченным. Если финансовая организация не исполнила решение в установленный срок, потребитель может обратиться к финансовому уполномоченному за выдачей удостоверения, являющегося исполнительным документом.