

## **Об информировании пайщиков кооператива о службе финансового уполномоченного**

Федеральным законом от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" с 01.01.2021 года установлен обязательный досудебный порядок досудебного урегулирования финансовым уполномоченным спорам между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями.

Финансовый уполномоченный в досудебном порядке рассматривает обращения потребителей о взыскании с финансовых организаций денежных сумм в размере не более 500 тыс. рублей.

Финансовые уполномоченные рассматривают обращения потребителей услуг кредитных потребительских кооперативов.

Обращение к финансовому уполномоченному - обязательная стадия перед обращением пайщика в суд. А до направления обращения финансовому уполномоченному пайщик должен направить претензию в кредитный потребительский кооператив.

### **Порядок рассмотрения обращения**

#### **1. Обратитесь в кредитный потребительский кооператив**

До направления обращения финансовому уполномоченному пайщик должен обратиться с заявлением-претензией в кредитный потребительский кооператив, оказавший ему услугу.

Заявление-претензия может быть направлено в электронной или письменной форме. Кооператив обязан рассмотреть заявление-претензию и направить в адрес пайщика мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования в следующие сроки:

- в течение **15 рабочих дней** со дня, следующего за днем получения заявления-претензии, направленного в электронном виде по стандартной форме, утвержденной Советом службы финансового уполномоченного, если со дня нарушения прав пайщика прошло не более 180 дней;

- не позднее **30 календарных дней** со дня, следующего за днем получения заявления-претензии в иных случаях.

Кооператив обязан направить ответ на заявление-претензию по адресу электронной почты, а при его отсутствии по почтовому адресу пайщика.

Если пайщик не получил ответ или полученный ответ его не устраивает, он вправе направить обращение финансовому уполномоченному.

#### **2. Направьте обращение**

Направление обращения финансовому уполномоченному возможно в письменной или электронной форме.

Обращение в электронной форме может быть направлено через личный кабинет потребителя финансовых услуг на сайте финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru/>, портал госуслуг, МФЦ.

Если у пайщика отсутствует возможность направить обращение в электронной форме, обращение может быть направлено на бумажном носителе почтовым отправлением по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, получатель – АНО «СОДФУ».

К обращению должны быть приложены копии заявления-претензии в кооператив и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся копии договора с кооперативом и иных документов по существу требования пайщика.

Обращение направляется потребителем лично, за исключением случаев законного представительства.

Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются **бесплатно**, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования пайщика к кооперативу.

### **3. Отслеживайте процесс**

В течение 3-х рабочих дней со дня поступления обращения в адрес пайщика будет направлено уведомление о принятии его к рассмотрению или об отказе в принятии. В случае принятия обращения к рассмотрению пайщик может следить за процессом его рассмотрения в его личном кабинете, а также получать уведомления на мобильный телефон или почту.

Пайщик может обратиться за получением информации в контактный центр Службы финансового уполномоченного по номеру 8 (800) 200-00-10.

### **4. Рассмотрение обращения и принятие решения**

Обращение рассматривается заочно. Возможно очное рассмотрение.

Решение принимается финансовым уполномоченным в следующие сроки:

- **15 рабочих дней** со дня, следующего за днем передачи ему обращения, если вы сами являетесь потребителем финансовых услуг (пайщиком), т.е. физическим лицом, являющимся стороной договора, либо лицом, в пользу которого заключен договор, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности,

или

- **30 рабочих дней** со дня, следующего за днем передачи ему обращения, если обращение поступило от лица, которому уступлено право требования пайщика к кооперативу.

Рассмотрение может быть приостановлено, но не более чем на 10 рабочих дней.

По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение о его полном или частичном удовлетворении или об отказе в его удовлетворении.

Решение финансового уполномоченного в течение **одного рабочего дня** со дня его принятия будет направлено пайщику одним из следующих способов:

- в форме электронного документа, подписанного финансовым уполномоченным усиленной квалифицированной электронной подписью;

- на бумажном носителе (по ходатайству пайщика вручено или направлено на почтовый адрес, указанный в обращении).

Решение финансового уполномоченного вступает в силу по истечении 10 рабочих дней после даты его подписания.

Если в ходе рассмотрения обращения между сторонами достигнуто соглашение, решение не принимается.

В случае несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного пайщик вправе в течение 30 дней после дня вступления в силу указанного решения обратиться в суд и заявить требования к кооперативу по предмету, содержащемуся в обращении, в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

Кооператив вправе обжаловать решение финансового уполномоченного в судебном порядке. При обращении в суд кооператив вправе направить финансовому уполномоченному ходатайство о приостановлении исполнения решения.