

ИНФОРМАЦИЯ

ДЛЯ ЧЛЕНОВ(ПАЙЩИКОВ) КПК«СПУТНИК»

С 01 января 2021 г вступает в действие ст.28 части 1 Федерального закона от 04.08.2018г№ 123-ФЗ» Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» на основании которой Кооператив обязан взаимодействовать с финансовым уполномоченным.

На основании ст.15 главы 3 « Об обращении потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному» Вы в праве в досудебном порядке обратиться к финансовому уполномоченному для этого на основании ст.16 «О порядке направлений обращений потребителей финансовых услуг» Вы должны :

1.До направления финансовому уполномоченному обращения направить в финансовую организацию заявление в письменной или электронной форме.

2.Финансовая организация обязана рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг и направить Вам мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

1)в

течение пятнадцати рабочих дней со дня получения заявления потребителя мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

1)в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти дней;

2) в течение тридцати дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в иных случаях.

3.Ответ на заявление потребителя финансовых услуг направляется по адресу электронной почты потребителя финансовых услуг, а при его отсутствии по почтовому адресу.

4.Потребитель финансовых услуг вправе направить обращение финансовому уполномоченному после получения ответа финансовой организации либо в случае неполучения ответа финансовой организации по истечении соответствующих сроков рассмотрения финансовой организацией заявления потребителя финансовых услуг, установленных частью 2 настоящей статьи.

5.Обращение направляется потребителем финансовых услуг лично, за исключением случаев законного представительства. При направлении обращения законным представителем потребителя финансовых услуг к обращению прилагаются документы, подтверждающие полномочия законного представителя.

6.Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются бесплатно, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации. В последнем случае рассмотрение обращения финансовым уполномоченным осуществляется за плату в размере, установленном Советом Службы.

7.Потребитель финансовых услуг вправе отозвать обращение до даты принятия финансовым уполномоченным решения по результатам рассмотрения спора. Обращение, которое отозвано потребителем финансовых услуг, не подлежит рассмотрению, а начатое рассмотрение подлежит прекращению не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации заявления об отзыве обращения. Копия заявления об отзыве обращения направляется в финансовую организацию. Отзыв обращения потребителем финансовых услуг не лишает его права на направление повторного обращения финансовому уполномоченному по тем же основаниям.

Статья 17 ФЗ-123. Требования к оформлению обращения

1.Обращение направляется в письменной или электронной форме и включает в себя:

- 1)фамилию, имя и отчество (последнее- при наличии), дату и место рождения, место жительства потребителя финансовых услуг;
- 2)почтовый адрес и иные контактные данные потребителя финансовых услуг (номер телефона, адрес электронной почты - при наличии), а в случае, если обращение направляется в электронной форме,- адрес электронной почты;
- 3)наименование, место нахождения и адрес финансовой организации;
- 4)сведения о существовании спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора и дате его заключения (при наличии);
- 5)сведения о направлении заявления в финансовую организацию, наличии ее ответа, а также об использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному способах разрешения спора;
- 6)копию платежного документа, подтверждающего внесение платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц (в случае направления обращений лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации);
- 7)дату направления обращения.

2.Обращение в электронной форме может быть направлено:

- 1)через личный кабинет потребителя финансовых услуг, под которым понимается информационный ресурс, который размещен на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и ведение которого осуществляется службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного в установленном ею порядке;
- 2) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети "Интернет", включая единый портал государственных и муниципальных услуг.

4. К обращению прилагаются копии заявления в финансовую

организацию и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся у потребителя финансовых услуг копии договора с финансовой организацией и иных документов по существу спора.

5.Обращение на бумажном носителе подписывается потребителем финансовых услуг собственноручной подписью.

6.В случае, если обращение направляется законным представителем потребителя финансовых услуг, являющимся таковым в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации, к обращению прилагается копия документа, подтверждающего полномочия законного представителя потребителя финансовых услуг.

7.В случае, если обращение направляется юридическим лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, такое обращение включает в себя сведения о наименовании юридического лица, его месте нахождения и почтовом адресе, дате государственной регистрации, идентификационном номере налогоплательщика, контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты), а также сведения, предусмотренные пунктами 4- 7 части 1 настоящей статьи.

Обращение финансовому уполномоченному может быть направлено одним из следующих способов:

1.В электронной форме через [личный кабинет](#) (необходимо зарегистрироваться в ЛК) на сайте финансового уполномоченного.

2.В письменной форме на бумажном носителе в адрес финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3