

Об обязательном соблюдении досудебного порядка урегулирования споров потребителей с банками

Федеральным законом от 04.06.2018 N 123-ФЗ определен порядок урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и банками.

Потребители финансовых услуг, требующие взыскать сумму в пределах 500 тыс. руб., обязаны сначала обратиться с заявлением в банк в письменной или электронной форме.

Финансовая организация обязана рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг и направить ему 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.

Следующая инстанция - финансовый омбудсмен. После получения ответа финансовой организации либо в случае неполучения ответа финансовой организацией заявления потребителя финансовых услуг потребитель финансовых услуг вправе направить обращение финансовому уполномоченному.

В суд можно обратиться, только если финансовый омбудсмен прекратил рассматривать обращение, не рассмотрел его вообще либо заявитель не согласен с принятым и вступившим в силу решением.

Данные изменения вступили в силу 01 января 2021 года.