



ГОСЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



Уполномоченный по правам человека в Самарской области Гальцова Ольга Дмитриевна



Непрерывно развивающийся финансовый рынок, становится всё более сложным и рискованным для потребителей. Если несколько лет назад самыми распространёнными финансовыми услугами для граждан были банковские вклады и кредиты, то в настоящее время финансовые организации, вовлекая обычных граждан в финансовую сферу, предлагают приобретать различные страховые продукты и инвестиционные инструменты, позволяющие сохранить и приумножить накопления. Растёт число оказываемых населению услуг с помощью онлайн сервисов, увеличивается число держателей банковских карт, активно используются различные способы безналичной оплаты.

В условиях расширения использования финансовых услуг, усложнения и появления новых и трудных для понимания финансовых инструментов владение базовыми правовыми знаниями и навыками самозащиты полезно каждому потребителю. Знание о том, как защитить свои потребительские права поможет если не избежать приобретения некачественных финансовых продуктов или услуг, то по крайней мере добиться восстановления своих нарушенных прав и компенсировать связанный с такими неприятностями материальный и моральный вред.

На сегодняшней день сформировалась национальная система защиты прав потребителей финансовых услуг, включающая совокупность правовых норм, уполномоченных институтов (государственных органов) и их действий, содействующих реализации этих прав, а при необходимости и их восстановлению.

Настоящий буклет содержит исчерпывающие сведения о таких институтах. Надеемся, что предоставленная информация даст возможность гражданам сориентироваться в сфере государственной защиты прав потребителей финансовых услуг, поможет чувствовать себя более увереннее на финансовом рынке и грамотно защищать свои права посредством обращения в компетентные органы.

Государственная защита прав потребителей финансовых услуг обеспечивается совокупностью следующих государственных институтов, к компетенции которых относятся вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг.

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА, И ЕГО ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ ОРГАНЫ (РОСПОТРЕБНАДЗОР)

Роспотребнадзор является государственным органом, осуществляющим федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг¹.

¹ Статья 40 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановление Правительства Российской Федерации от 25 июня 2021 года № 1005 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей»

Порядок организации и осуществления федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей установлены Положением о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей².

Предметом такого контроля (надзора) является соблюдение изготовителями, исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, владельцами агрегаторов обязательных требований, установленных Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. В частности, нарушение срока оказания финансовой услуги, включение в договор положений ограничивающих право потребителей досрочно отказаться от исполнения договора об оказании финансовых услуг при возмещении исполнителю уже понесенных расходов, предоставление потребителю недостоверной информации о результате финансовой услуги, включение в кредитный договор условий о взимании комиссии (штрафа) в случае досрочного погашения кредита, которые противоречат законодательству о защите прав потребителей и другие вопросы.

При установлении нарушений прав потребителя Роспотребнадзор может, в частности, выдать исполнителю финансовых услуг предписание об их устранении, а также привлечь виновных к административной ответственности в установленном законом порядке³.

Роспотребнадзор вправе обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).

В рамках гражданского или административного судопроизводства Роспотребнадзор может быть привлечен судом к участию в деле, а также вправе вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

Роспотребнадзор вправе давать разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Обращение может быть направлено в Роспотребнадзор:

- в письменной форме на бумажном носителе по почте;
- в электронной форме посредством заполнения формы обращения на официальном сайте органа государственного надзора - <https://rosпотребнадзор.ru>, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг;
- принято при личном приеме заявителя.

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Самарской области

адрес: 443079, г. Самара, проезд Георгия Митирева, дом 1

официальный сайт: <https://63.rosпотребнадзор.ru>

консультации по вопросам защиты прав потребителей: 8 (846) 260-50-25

ФЕДЕРАЛЬНАЯ АНТИМОНОПОЛЬНАЯ СЛУЖБА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И ЕЁ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ ОРГАНЫ (ФАС РОССИИ)

ФАС России является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю за соблюдением антимонопольного законодательства, законодательства в сфере государственного регулирования цен (тарифов) на товары

² Утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2021 года № 1005

³ статья 23.49 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях

(услуги) и законодательства о рекламе⁴.

ФАС России осуществляет контроль за соблюдением Федерального закона от 26 июля 2006 года № 135-ФЗ «О защите конкуренции» (далее – Закона № 135-ФЗ) и иных нормативных правовых актов в сфере защиты конкуренции на рынках банковских, страховых и лизинговых услуг; услуг профессиональных участников рынка ценных бумаг, негосударственных пенсионных фондов и организаторов торговли; а также иных финансовых услуг.

Действия финансовой организации, приводящие к нарушению прав физических лиц – потребителей финансовых услуг, могут быть квалифицированы как злоупотребление доминирующим положением на рынке. Также, отдельные статьи Закона № 135-ФЗ⁵ устанавливают прямой запрет на ограничивающие конкуренцию соглашения или согласованные действия финансовых организаций с третьими лицами, приводящие к ущемлению прав и интересов неопределенного круга потребителей.

В качестве примеров, таких недобросовестных действий, можно назвать сговор финансовых организаций, в результате которого потребители вынуждены приобретать дополнительные услуги на невыгодных условиях, либо решение банка, являющегося монополистом на рынке банковских услуг, о включении в свои стандартные договоры невыгодные или ущемляющие интересы потребителей условия.

Дополнительным направлением государственного контроля, осуществляемого ФАС, является реализация права потребителей на получение добросовестной и достоверной рекламы, предупреждение нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, а также пресечение фактов ненадлежащей рекламы в соответствии с Федеральным законом от 13 марта 2006 года № 38-ФЗ «О рекламе» (далее по тексту – Закон № 38-ФЗ).

Реклама финансовых услуг и финансовой деятельности должна соответствовать как общим требованиям, предъявляемым к рекламе, так и положениям статьи 28 Закона № 38-ФЗ, содержащей специальные требования и запреты.

В частности, гражданин может обратиться в территориальные органы ФАС России, например, в связи с распространением рекламы, которая по своему содержанию не соответствует требованиям законодательства, вводит в заблуждение или содержит недостоверную информацию, либо в случае получения рекламы по сетям электросвязи, в том числе с использованием приложений WhatsApp Messenger, Viber и других приложений, в отсутствие его предварительного согласия на получение таких рекламных сообщений.

По общему правилу обращение подается в территориальный орган ФАС России по месту нахождения лица, в действиях которого содержатся признаки нарушения законодательства⁶.

Обращение может быть направлено в ФАС:

- в письменной форме на бумажном носителе по почте;
- в электронной форме посредством заполнения формы обращения на официальном сайте органа государственного надзора - https://fas.gov.ru/approaches/send_to_fas?unit_slug=samara, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг;
- принято при личном приеме заявителя.

Управление Федеральной антимонопольной службы Российской Федерации по

4 Постановление Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 года № 331 «Об утверждении Положения о Федеральной антимонопольной службе»

5 статья 10 «Запрет на злоупотребление хозяйствующим субъектом доминирующим положением», статья 11 «Запрет на ограничивающие конкуренцию соглашения хозяйствующих субъектов» и статья 11.1 «Запрет на согласованные действия хозяйствующих субъектов, ограничивающие конкуренцию» Закона № 135-ФЗ

6 Постановление Правительства РФ от 24 ноября 2020 года N 1922 «Об утверждении Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе»

Самарской области

адрес: 443086, г. Самара ул. Ерошевского, дом 3 А

официальный сайт: <https://samara.fas.gov.ru>

многоканальный телефон ФАС России: 8 (499) 755-23-23

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (БАНК РОССИИ)

Статус, цели деятельности, функции и полномочия Центрального банка Российской Федерации (Банка России) определяются Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ

«О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и другими федеральными законами.

Центральный банк Российской Федерации (Банк России) выполняет, в том числе следующие функции:

- осуществляет надзор и наблюдение в национальной платежной системе;
- организует наличное денежное обращение, устанавливает правила осуществления расчетов в Российской Федерации и правила проведения банковских операций;
- осуществляет надзор за деятельностью кредитных организаций и банковских групп (банковский надзор);
- осуществляет регулирование, контроль и надзор за деятельностью некредитных финансовых организаций;
- осуществляет регулирование, контроль и надзор в сфере оказания профессиональных услуг на финансовом рынке;
- осуществляет выплаты Банка России по вкладам физических лиц в признанных банкротами банках, не участвующих в системе обязательного страхования вкладов в банках Российской Федерации, в случаях и порядке, которые предусмотрены федеральным законом⁷;
- осуществляет контроль и надзор за соблюдением эмитентами⁸ требований законодательства Российской Федерации об акционерных обществах и ценных бумагах;
- осуществляет регулирование, контроль и надзор в сфере корпоративных отношений в акционерных обществах;
- иные функции, предусмотренные федеральными законами.

Банк России защищает интересы потребителей на финансовом рынке: следит за соблюдением финансовыми организациями обязательных условий договора, препятствует навязыванию услуг, сокрытию от клиентов существенной информации, введению их в заблуждение и другим недобросовестным практикам.

Граждане могут обращаться в Банк России с вопросами о деятельности финансовых организаций и жалобами на нарушение их прав такими организациями. Если организация нарушает законодательство или нормативные акты Банка России, регулятор проведет проверку и при необходимости примет меры надзорного реагирования.

Рассмотрением обращений граждан в Банке России занимается непосредственно **Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг,**

⁷ Федеральный закон от 29 июля 2004 года № 96-ФЗ «О выплатах Банка России по вкладам физических лиц в признанных банкротами банках, не участвующих в системе обязательного страхования вкладов в банках Российской Федерации»

⁸ эмитент - юридическое лицо, исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления, которые несут от своего имени или от имени публично-правового образования обязательства перед владельцами ценных бумаг по осуществлению прав, закрепленных этими ценными бумагами (подпункт 7 пункта 1 статья 2 Федерального закона от 22 апреля 1996 года № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»)

которая рассматривает жалобы потребителей финансовых услуг на действия:

- кредитных организаций;
- субъектов страхового дела;
- субъектов микрофинансового рынка;
- субъектов рынка коллективных инвестиций;
- профессиональных участников рынка ценных бумаг;
- организаторов торговли;
- саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих вышеперечисленные некредитные финансовые организации;
- акционерных обществ;
- обществ с ограниченной ответственностью (в части уклонения от созыва общего собрания участников общества и нарушения требований законодательства к порядку созыва, подготовки и проведения таких собраний, а также непредставления или несвоевременного представления судебных актов о споре, связанном с созданием юридического лица, управлением им или участием в нем).

Обращение может быть направлено в Банк России:

- в письменной форме на бумажном носителе по почте;
- в электронной форме посредством заполнения формы обращения на официальном сайте органа государственного надзора - <https://cbr.ru/Reception>.

официальный сайт: <https://cbr.ru>

телефон контактного центра Банка России: 8 (800) 300-30-00

Отделение по Самарской области Волго-Вятского главного управления Центрального банка Российской Федерации

адрес: 443099, г. Самара, ул. Куйбышева, дом 112

УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ФИНАНСОВЫЙ УПОЛНОМОЧЕННЫЙ)

Должность финансового уполномоченного учреждена в соответствии с Федеральным законом от 04 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее по тексту – Закон № 123-ФЗ) для рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им такие финансовые услуги.

Прежде чем направить обращение финансовому уполномоченному, потребитель финансовых услуг должен направить в соответствующую финансовую организацию заявление в письменной или электронной форме. После получения ответа финансовой организации либо в случае неполучения ответа финансовой организации по истечении соответствующих сроков рассмотрения заявления⁹, потребитель финансовых услуг вправе направить обращение финансовому уполномоченному.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей финансовых услуг, если размер требований потребителя о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей, в отношении финансовых организаций:

- включенных в реестр Центрального банка Российской Федерации и обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным¹⁰ (только в от-

⁹ 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.

¹⁰ статья 29 Закона № 123-ФЗ

- ношении финансовых услуг, которые указаны в данном реестре)¹¹;
- включенных в перечень, финансовых организаций, организующих взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе¹².

Финансовый уполномоченный также рассматривает обращения потребителей финансовых услуг, если требования его вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25 апреля 2002 года № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

Обращение в адрес финансового уполномоченного может быть направлено, если со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет¹³.

Таким образом, финансовый уполномоченный рассматривает споры, которые одновременно соответствуют следующим критериям:

- обращение направлено потребителем финансовых услуг с требованием к финансовой организации, оказавшей ему такую услугу. При этом потребитель финансовых услуг – это физическое лицо: с которым или в пользу которого был заключен договор с финансовой организацией в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, либо которому оказывается данная финансовая услуга, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
- требование потребителя должно носить имущественный характер. Иными словами, требование потребителя должно быть связано с взысканием с финансовой организации денежных средств в пользу потребителя финансовых услуг. Исключение составляют требования потребителя об организации и оплате страховой организацией восстановительного ремонта поврежденного имущества, например, поврежденного автомобиля, по договорам обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств, добровольного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств и добровольного страхования Каско. Требования о компенсации морального вреда и о возмещении убытков в виде упущенной выгоды финансовым уполномоченным не рассматриваются. Такие требования подлежат рассмотрению судом.
- требование потребителя не превышает 500 000 рублей. Данное ограничение не относится к требованиям по договорам обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств, которые рассматриваются финансовым уполномоченным независимо от их размера.
- обращения поданы только в отношении тех финансовых организаций, которые обязаны взаимодействовать с финансовым уполномоченным или взаимодействуют с ним на добровольной основе, и включены в указанные выше Реестр и Перечень. Важно знать, что финансовым уполномоченным рассматриваются споры в отношении действующих организаций. Если у организации отозвана лицензия, она исключена из реестра финансовых организаций соответствующего вида, находится в процессе ликвидации, ликвидирована, прекратила свое существование или была признана фактически прекратившей свою деятель-

11 Реестр финансовых организаций размещен на сайте по ссылке - https://www.cbr.ru/registries/123-fz/?utm_source=w&utm_content=page#a_72070

12 статья 30 Закона № 123-ФЗ. Перечень финансовых организаций размещен на сайте по ссылке - https://docs.yandex.ru/docs/view?url=ya-browser%3A%2F%2F4D1uXEPPrjRXIUfoewruPkzzCOWxMjDDFZKi4w-kaJ2wVhWzXpxWkHLCdP6soOffOa15fe7-FYvWfPoOPb5qcXCbNDwLd-k61M8ZjuVv8_mntSur_ZsjYHNEAoITJp0LCIGP2Ghmzc9KuZpbDlhQ%3D%3D%3Fsign%3DpXmj1dAcro-iyT-WjmvI0355ThVVQRcBxMBdowjow01%3D&name=Perechen.xlsx&nosw=1

13 Пропущенный по уважительным причинам срок может быть восстановлен финансовым уполномоченным на основании заявления потребителя финансовых услуг и документов, подтверждающих уважительность этих причин (части 1 и 4 статьи 15 Закона № 123-ФЗ).

ность, споры в отношении таких организаций финансовым уполномоченным не рассматриваются.

- со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

Рассматривая обращения граждан, финансовый уполномоченный осуществляет досудебное урегулирование споров между финансовыми организациями и потребителями – физическими лицами.

По общему правилу обращение к финансовому уполномоченному в рамках досудебного урегулирования спора является обязательным до обращения в суд.

В тоже время, потребитель финансовых услуг вправе заявлять свои требования в соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» в судебном порядке без направления обращения финансовому уполномоченному если:

- требования предъявляются в отношении финансовых организаций, не обязанных взаимодействовать с финансовым уполномоченным или не взаимодействующих с ним на добровольной основе;
- требования предъявляются в отношении финансовых организаций, у которых отозвана (аннулирована) лицензия, которые исключены из реестра финансовых организаций соответствующего вида или которые находятся в процессе ликвидации, ликвидированы, прекратили свое существование или были признаны фактически прекратившими свою деятельность;
- размер требований превышает 500 тысяч рублей¹⁴, либо требования касаются вопросов, связанных с компенсацией морального вреда и возмещением убытков в виде упущенной выгоды.

В обращении в обязательном порядке указывается:

- фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии), дата и место рождения, место жительства потребителя финансовых услуг;
- 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;
- наименование, место нахождения и адрес финансовой организации;
- сведения о существовании спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора и дате его заключения (при наличии);
- сведения о направлении заявления в финансовую организацию, наличии ее ответа, а также об использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному способах разрешения спора;
- дата направления обращения.

Обращение на бумажном носителе подписывается потребителем финансовых услуг собственноручной подписью. Бланк обращения к финансовому уполномоченному – Приложение № 1 к буклету.

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. В случае, если обращение направляется законным представителем потребителя финансовых услуг, к обращению прилагается копия документа, подтверждающего полномочия законного представителя потребителя финансовых услуг.

Обращение может быть направлено финансовому уполномоченному:

- в письменной форме на бумажном носителе по почте;
- в электронной форме через личный кабинет потребителя финансовых услуг,

¹⁴ Ограничения по размеру требований не распространяются на требования, вытекающие из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25 апреля 2002 года № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»

- размещенный на официальном сайте финансового уполномоченного;
- с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг.

Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг

адрес: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3 (получатель – Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного»)

официальный сайт: <https://finombudsman.ru>

телефон контактного центра: 8 (800) 200-00-10

ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ¹⁵

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование государственного органа, в который он направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;
- излагает суть предложения, заявления или жалобы;
- ставит личную подпись и дату.

В подтверждение своих доводов к письменному обращению необходимо приложить документы и материалы либо их копии.

Приложение № 1 к буклету

В целях исключения невозможности рассмотрения обращения ввиду недостаточности представленных потребителем сведений рекомендуется заполнить все поля формы.

Дата направления обращения: _____

Сведения о финансовой организации: _____

наименование: _____

i указывается наименование финансовой организации, к которой заявлены требования

место нахождения: _____

i адрес государственной регистрации финансовой организации

адрес: _____

i фактический адрес финансовой организации

Сведения о лице, направляющем обращение: _____

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии): _____

дата рождения: _____

место рождения: _____

i заполняется согласно документу, удостоверяющему личность

вид документа, удостоверяющего личность, его серия, номер и дата выдачи: _____

¹⁵ статья 7 Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

место жительства или место пребывания: _____

i адрес места регистрации

почтовый адрес: _____

i адрес для направления корреспонденции

номер телефона: _____

адрес электронной почты (при наличии): _____

ОБРАЩЕНИЕ

Номер договора с финансовой организацией и дата его заключения

(дата – при наличии): _____

i Указывается номер и дата договора, в связи с ненадлежащим исполнением которого направляется обращение финансовому уполномоченному.

Размер требований имущественного характера: _____

i Точный размер требований указывать необязательно, достаточно указать приблизительный размер требований и перечислить требования к финансовой организации в следующем поле «существо спора».

Существо спора: _____


Сведения о факте направления потребителем заявления (претензии) в финансовую организацию: _____

дата направления заявления (претензии): _____

i Указывается дата направления заявления (претензии), например, дата почтового отправления.


дата получения заявления (претензии) финансовой организацией: _____

способ направления заявления (претензии) (в электронной форме по стандартной форме, утверждённой Советом службы финансового уполномоченного или в иной форме): _____

 Указывается способ направления заявления (претензии), например, почтовым отправлением.

сведения о наличии или об отсутствии ответа финансовой организации: _____

сведения о способах разрешения спора, использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному (обращение в суд или обращение в третейский суд или заключение соглашения о проведении процедуры медиации): _____

 Указываются сведения применительно к заявленным требованиям.

Наименование документов, копии которых направляются одновременно с обращением:

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Уполномоченный по правам человека в Самарской области

адрес: 443020, г. Самара, ул. Ленинградская, дом 75
официальный сайт: <https://ombudsman63.ru>

Все вопросы, связанные с организацией приема граждан в аппарате Уполномоченного, порядком направления обращений, а также иные интересующие Вас вопросы относительно деятельности Уполномоченного вы можете разрешить, обратившись по телефону 8 (846) 337-29-03

Обращение может быть направлено Уполномоченному по правам человека в Самарской области:

- в письменной форме на бумажном носителе по почте;
- в электронной форме через официальный сайт;
- отправлено по электронной почте Ombudsman.Samara@yandex.ru.

Приемная граждан Уполномоченного по правам человека в Самарской области находится по адресу: г. Самара, ул. Маяковского, дом 20.

Время приема:

Понедельник: с 12.00 до 18.00

Вторник-четверг с 9.00 до 18.00

Пятница с 9.00 до 17.00

Обед с 13.00 до 13.48

Суббота, воскресенье – выходные дни.