

## Информация о финансовом уполномоченном

### Информация о праве получателей финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному

В соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» с 01 января 2021 года действует новый порядок досудебного урегулирования споров между получателями финансовых услуг и кредитными организациями.

В случае, если Банк отказывается удовлетворить требования получателя финансовых услуг, размер которых не превышает 500 000 рублей, до обращения в суд получатель финансовых услуг для урегулирования спора должен обратиться к финансовому управляющему.

До направления обращения финансовому уполномоченному получатель финансовых услуг **должен направить в Банк** заявление о восстановлении нарушенного права в письменной или электронной форме.

*Обращение получателя финансовых услуг **финансовому уполномоченному** может быть направлено:*

1) в электронной форме:

- через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного в сети «Интернет»;

- через единый портал государственных и муниципальных услуг;

2) в письменной форме.

Прием и рассмотрение обращений получателей финансовых услуг осуществляется финансовым уполномоченным **бесплатно**, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования получателя финансовых услуг к Банку.

*Номер телефона Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного:*

8(800)200-00-10 (бесплатный звонок по России, понедельник – пятница с 8.00 до 20.00 (московское время), кроме нерабочих праздничных дней).

*Место нахождения Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного:*

119017, г. Москва, Старомонетный переулок, д. 3.

*Почтовый адрес Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного:*

119017, г. Москва, Старомонетный переулок, д. 3, получатель АНО «СОДФУ».

Образец обращения, направляемого Получателем финансовых услуг финансовому уполномоченному Вы можете скачать на сайте финансового уполномоченного [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru) в разделе Регулирование/Акты Совета службы финансового уполномоченного/Положение о стандартных формах обращения, направляемого финансовому уполномоченному в электронной форме.

С подробной информацией о порядке направления обращения финансовому уполномоченному можно ознакомиться на официальном сайте финансового уполномоченного: [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru).

*Адреса и способы для направления обращений получателей финансовых услуг **в Банк**:*

1) почтовым отправлением по адресу:

424006, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Панфилова, д. 39г;

2) на адрес электронной почты Банка:

[priem@olabank.ru](mailto:priem@olabank.ru);

3) в местах обслуживания клиентов – получателей финансовых услуг.

**Образец заявления**, направляемого получателем финансовых услуг в Банк Вы можете скачать на сайте финансового уполномоченного [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru) в разделе Регулирование/Акты Совета службы финансового уполномоченного/Положение о стандартных формах заявления о восстановлении нарушенного права, направляемого получателем финансовых услуг в финансовую организацию в электронной форме.

Стандартная форма заявления о восстановлении нарушенного права, направляемого получателем финансовых услуг в Банк «Йошкар-Ола» (ПАО) в электронной форме

Банк «Йошкар-Ола» (ПАО)  
424006, Республика Марий Эл,  
г. Йошкар-Ола, ул. Панфилова, д. 39г

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя)

\_\_\_\_\_ (дата рождения заявителя)

\_\_\_\_\_ (место рождения заявителя)

\_\_\_\_\_ (реквизиты документа, удостоверяющего личность заявителя:  
серия, номер, дата выдачи, орган, выдавший документ)

\_\_\_\_\_ (место жительства или место пребывания заявителя)

\_\_\_\_\_ (почтовый адрес заявителя)

\_\_\_\_\_ (контактный номер телефона заявителя)

\_\_\_\_\_ (адрес электронной почты заявителя)

\_\_\_\_\_ (дата направления запроса заявителя)

### ЗАЯВЛЕНИЕ

о восстановлении нарушенного права

Номер договора с Банком «Йошкар-Ола» (ПАО) и дата его заключения (при наличии):

\_\_\_\_\_

Размер требований имущественного характера: \_\_\_\_\_

Существо требований: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Необходимость возмещения почтовых расходов: \_\_\_\_\_

почтовые расходы в размере \_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_ копеек.

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Документы, прилагаемые к заявлению: \_\_\_\_\_

(документы, имеющие значение для рассмотрения требований по существу)

**Примечание:**

В соответствии с ч. 2 ст. 16 Федерального закона № 123-ФЗ Банк обязан рассмотреть заявление получателя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

1) в течение 15 рабочих дней со дня получения заявления получателя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы финансового уполномоченного, и если со дня нарушения прав получателя финансовых услуг прошло не более 180 календарных дней;

2) в течение 30 календарных дней со дня получения заявления получателя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

Стандартная форма заявления о восстановлении нарушенного права физического лица, зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя, которому уступлено право требования получателя финансовых услуг к Банку «Йошкар-Ола» (ПАО), направляемого в Банк «Йошкар-Ола» (ПАО) в электронной форме

Банк «Йошкар-Ола» (ПАО)  
424006, Республика Марий Эл,  
г. Йошкар-Ола, ул. Панфилова, д. 39г

_____
(фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя)
_____
(дата рождения заявителя)
_____
(место рождения заявителя)
_____
(реквизиты документа, удостоверяющего личность заявителя: серия, номер, дата выдачи, орган, выдавший документ)
_____
(место жительства или место пребывания заявителя)
_____
(дата государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя)
_____
(ИНН)
_____
(почтовый адрес заявителя)
_____
(контактный номер телефона заявителя)
_____
(адрес электронной почты заявителя)
_____
(дата направления запроса заявителя)

### ЗАЯВЛЕНИЕ о восстановлении нарушенного права

Номер договора с Банком «Йошкар-Ола» (ПАО) и дата его заключения (при наличии):

\_\_\_\_\_

Размер требований имущественного характера: \_\_\_\_\_

Существо требований: \_\_\_\_\_

Необходимость возмещения почтовых расходов: \_\_\_\_\_

почтовые расходы в размере \_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ копеек.

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным):

\_\_\_\_\_

Документы, прилагаемые к заявлению: \_\_\_\_\_

(документы, имеющие значение для рассмотрения требований по существу)

**Примечание:**

В соответствии с ч. 2 ст. 16 Федерального закона № 123-ФЗ Банк обязан рассмотреть заявление получателя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

1) в течение 15 рабочих дней со дня получения заявления получателя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы финансового уполномоченного, и если со дня нарушения прав получателя финансовых услуг прошло не более 180 календарных дней;

2) в течение 30 календарных дней со дня получения заявления получателя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

Стандартная форма заявления о восстановлении нарушенного права юридического лица, которому уступлено право требования получателя финансовых услуг к Банку «Йошкар-Ола» (ПАО), направляемого в Банк «Йошкар-Ола» (ПАО) в электронной форме

Банк «Йошкар-Ола» (ПАО)  
424006, Республика Марий Эл,  
г. Йошкар-Ола, ул. Панфилова, д. 39г

_____
(наименование заявителя)
_____
(место нахождения заявителя)
_____
(дата государственной регистрации)
_____
(ИНН)
_____
(почтовый адрес заявителя)
_____
(контактный номер телефона заявителя)
_____
(адрес электронной почты заявителя)
_____
(дата направления запроса заявителя)

**ЗАЯВЛЕНИЕ**  
о восстановлении нарушенного права

Номер договора с Банком «Йошкар-Ола» (ПАО) и дата его заключения (при наличии):

\_\_\_\_\_

Размер требований имущественного характера: \_\_\_\_\_

Существо требований: \_\_\_\_\_

Необходимость возмещения почтовых расходов: \_\_\_\_\_

почтовые расходы в размере \_\_\_\_\_ рублей \_\_\_ копеек.

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным):

\_\_\_\_\_

Документы, прилагаемые к заявлению: \_\_\_\_\_

(документы, имеющие значение для рассмотрения требований по существу)

**Примечание:**

В соответствии с ч. 2 ст. 16 Федерального закона № 123-ФЗ Банк обязан рассмотреть заявление получателя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

1) в течение 15 рабочих дней со дня получения заявления получателя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы финансового уполномоченного, и если со дня нарушения прав получателя финансовых услуг прошло не более 180 календарных дней;

2) в течение 30 календарных дней со дня получения заявления получателя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.