

## **Информация о праве потребителей финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному**

- С 1 января 2021 года действует новый досудебный порядок урегулирования споров потребителей с кредитными организациями.
- В случае если кредитная организация отказывается удовлетворить требования потребителя, до обращения в суд потребитель для урегулирования спора должен обратиться к финансовому уполномоченному.
- Должность финансового уполномоченного учреждена Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон).
- Финансовый уполномоченный рассматривает имущественные требования потребителя, размер которых не превышает 500000 рублей.
- Обращение потребителя финансовому уполномоченному может быть направлено в электронной форме **через личный кабинет** на официальном сайте финансового уполномоченного или в письменной форме.
- Прием и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно.
- До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель должен обратиться с заявлением - претензией в кредитную организацию. - - Данный претензионный порядок установлен статьей 16 Закона и является обязательным для потребителей.
- С подробной информацией о порядке направления обращения финансовому уполномоченному можно ознакомиться на официальном сайте финансового уполномоченного.
- Официальный сайт финансового уполномоченного: **[www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)**
- Номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 8 (800) 200-00-10 (бесплатный звонок по России).
- Место нахождения службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3.
- Почтовый адрес службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3, получатель АНО «СОДФУ».