

## Уважаемые клиенты!

### **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.

Новый порядок применяется к спорам по требованиям потребителей о взыскании с кредитных организаций денежных средств. Обратиться к финансовому уполномоченному может физическое лицо, заключившее договор для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

Должность финансового уполномоченного учреждена Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (Закон 123-ФЗ). Финансовый уполномоченный рассматривает имущественные требования потребителя, размер которых не превышает 500 000 рублей. Финансовый уполномоченный не рассматривает обращения потребителей по вопросам, связанным с компенсацией морального вреда и возмещением убытков в виде упущенной выгоды, а также по иным вопросам, прямо указанным в статье 19 Закона 123-ФЗ.

Обращение потребителя к финансовому уполномоченному может быть направлено в электронной форме или в письменной форме (на бумажном носителе). Приём и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно. До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель должен обратиться с заявлением (претензией) в кредитную организацию. Подробная информация о порядке направления обращения финансовому уполномоченному размещена на официальном сайте финансового уполномоченного.

Официальный сайт финансового уполномоченного: <https://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».