

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

С 01 января 2021 года действует новый досудебный порядок урегулирования споров потребителей финансовых услуг (физических лиц) с кредитными организациями.

В случае, если кредитная организация отказывается удовлетворить требования потребителя, размер которых не превышает 500 000 рублей, 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».

Обращение потребителя финансовому уполномоченному может быть направлено в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного или в письменной форме.

Приём и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к кредитной организации.

**До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель должен обратиться с заявлением (претензией) в кредитную организацию.**

Адреса и способы для направления обращений потребителей в кредитную организацию:

– по почте: 125167, город Москва, Ленинградский проспект, дом 39, строение 79

– по месту фактического нахождения: 125167, город Москва, Ленинградский проспект, дом 39, строение 79.

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, понедельник - пятница с 9:00 до 21:00 (московское время), кроме нерабочих праздничных дней).

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.**

Образец заявления, направляемого потребителем в кредитную организацию в электронной форме, Вы можете скачать на сайте финансового уполномоченного: [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru) в разделе Регулирование/ Акты Совета службы финансового уполномоченного/Положение о стандартной форме заявления, направляемого потребителем в финансовую организацию в электронной форме.