

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

С 1 января 2021 года действует новый досудебный порядок урегулирования споров потребителей финансовых услуг с финансовой организацией, в том числе кредитной. В случае, если финансовая организация отказывается удовлетворить требования потребителя финансовых услуг, до обращения в суд, потребитель финансовых услуг 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 финансовых услуг, размер которых не превышает 500 000 рублей.

Обращение потребителя финансовых услуг 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 финансовых услуг осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно.

До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель финансовых услуг должен обратиться с заявлением (претензией) в финансовую организацию. Данный претензионный порядок установлен статьей 16 Закона и является обязательным.

С подробной информацией о порядке направления обращения финансовому уполномоченному можно ознакомиться на официальном сайте финансового уполномоченного.

Официальный сайт финансового уполномоченного: <https://finombudsman.ru>

Номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 8 (800) 200-00-10

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».

Орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью кредитных организаций:

Центральный банк Российской Федерации (Банк России) [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

Общественная приемная Банка России: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1

Интернет-приемная: <https://www.cbr.ru/Reception/>

Почтовый адрес для письменных обращений: г. Москва, ул. Неглинная, д. 12