

**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 (далее - потребитель) с кредитными организациями.

В случае если кредитная организация отказывается удовлетворить требования потребителя до обращения в суд, потребитель для урегулирования спора **вправе обратиться** к финансовому уполномоченному.

Должность финансового уполномоченного учреждается в соответствии с Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон) для рассмотрения обращений потребителей об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги (далее - обращения). В случае возникновения спорных ситуаций с финансовой организацией финансовый уполномоченный осуществляет досудебное урегулирование, что позволяет избежать обращения в суд.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителя, предъявляемых к Банку, размер которых не превышает 500 000 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 направляет в кредитную организацию заявление о восстановлении нарушенного права. Порядок направления обращений потребителей 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)**

**Полное наименование: АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ "СЛУЖБА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО"**

**Сокращенное наименование: АНО "СОДФУ"**

**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».

**Контактный центр Службы финансового уполномоченного:**

8 (800) 200-00-10 понедельник - пятница с 08:00 до 20:00 (МСК), кроме нерабочих праздничных дней. Бесплатно для звонков из регионов России