

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

С 1 января 2021 года действует новый досудебный порядок урегулирования споров потребителей с ломбардами.

В случае если ломбард 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 кредитный потребительский кооператив. 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».**





Служба  
финансового  
уполномоченного

## Вы являетесь клиентом ломбарда?

Ломбард отказывается удовлетворить ваши требования?

**С 1 января 2021 года**

для урегулирования спора до обращения в суд вы должны обратиться к финансовому уполномоченному



## Порядок обращения к финансовому уполномоченному



1

До направления обращения финансовому уполномоченному обратитесь с заявлением (претензией) в ломбард.

Ломбард обязан направить вам ответ в течение 30 календарных дней (в случаях, предусмотренных законом, - в течение 15 рабочих дней).

2

Если вы не согласны с ответом ломбарда или не получили его в установленный срок, направьте обращение финансовому уполномоченному.

Обращение может быть направлено в электронной форме через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного. В этом случае вы сможете следить за ходом рассмотрения обращения в личном кабинете.

3

Получите решение финансового уполномоченного по вашему обращению. Ломбард обязан исполнить решение в срок, указанный в решении.

В случае, если решение финансового уполномоченного не исполнено в срок, по вашему заявлению выдаётся исполнительный документ для принудительного исполнения решения.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение, если размер требования к ломбарду не превышает 500 000 рублей.

Новый порядок урегулирования споров установлен Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Обращение также может быть направлено в письменной форме по адресу: 119 017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3, АНО «СОДФУ».

Подробная информация на официальном сайте финансового уполномоченного [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)

Подать обращение:

[www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)

Задать вопрос:

8 (800) 200-00-10  
бесплатный звонок по России

