

# Урегулирование споров через финансового уполномоченного

С 1 января 2020 года действует новый порядок урегулирования споров потребителей с микрофинансовыми организациями. Финансовый уполномоченный осуществляет досудебное урегулирование споров между потребителями финансовых услуг и микрофинансовыми организациями.

Контакты финансового уполномоченного:

Адрес: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3

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

Сайт: <https://finombudsman.ru/>

## ЭТАПЫ:



### 1. Обратитесь в финансовую организацию

До направления обращения финансовому уполномоченному вы должны обратиться с заявлением в оказавшую вам услугу финансовую организацию, к которой вы имеете претензии имущественного характера. Если вы не получили ответ или полученный ответ вас не устраивает, вы вправе направить обращение финансовому уполномоченному.



### 2. Проверьте организацию

До направления обращения финансовому уполномоченному проверьте, включена ли финансовая организация, в отношении которой вы направляете обращение, в Реестр или Перечень организаций, которые взаимодействуют с финансовым уполномоченным. Если нет, то для защиты своих прав вам необходимо обратиться в суд без направления обращения финансовому уполномоченному.



### 3. Направьте обращение

Направление обращения финансовому уполномоченному возможно в письменной или электронной форме. Обращение в электронной форме может быть направлено через личный кабинет потребителя финансовых услуг на данном сайте. К обращению должны быть приложены копии документов, предусмотренных законом.



### 4. Отслеживайте процесс

В течение 3-х рабочих дней со дня поступления вашего обращения в ваш адрес будет направлено уведомление о принятии его к рассмотрению или об отказе в принятии. В случае принятия обращения к рассмотрению вы можете следить за процессом его рассмотрения в вашем личном кабинете, а также получать наши уведомления на мобильный телефон или почту.