



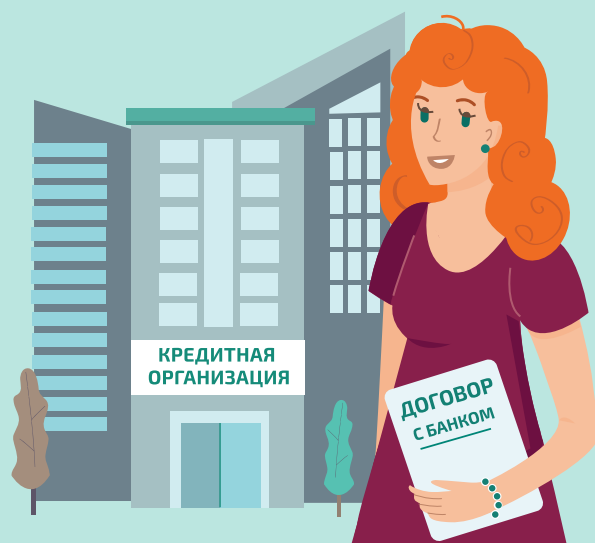
Служба  
финансового  
уполномоченного

## Вы являетесь клиентом кредитной организации?

Кредитная организация (КО)  
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 КО.

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

2

Если вы не согласны с ответом  
КО 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. КО обязана  
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 кредитной организации  
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: 119017,  
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

