

Информация для получателей финансовых услуг

Информация о праве потребителей финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному

С 1 января 2021 года действует **новый досудебный порядок** урегулирования споров потребителей с кредитными организациями. В случае, если кредитная организация 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». Финансовый уполномоченный рассматривает имущественные требования потребителя, размер которых не превышает 500 000 рублей и если со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет. Обращения, не подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным, установлены статьей 19 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Обращение потребителя 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 осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно. До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель должен обратиться с заявлением (претензией) в кредитную организацию. 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 (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».

Образец заявления, направляемого потребителем в финансовую организацию в электронной форме, Вы можете скачать **по ссылке**:

Ссылка:

https://finombudsman.ru/wp-content/uploads/2019/05/Polozheniye_o_standartnoy_forme_obrashcheniya_napravlyayemogo_finansovomu_upolnomochennomu_v_elektronnoy_forme.pdf

Адреса и способы для направления обращений получателей финансовых услуг в кредитную организацию:

- по **почте** в адрес офиса АКБ «Абсолют Банк» (ПАО) по месту фактического нахождения
- лично обратившись **по месту приёма обращений** **Ссылка на наши офиса**
- заполнив форму для направления обращений: **Ссылка на раздел на нашем сайте свяжитесь с нами/Оставить отзыв**

- направив обращение через систему интернет-Банк «Абсолют On-Line»/Мобильное приложение «Абсолют Mobile».