**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](https://finombudsman.ru/lk/login) [на официальном сайте финансового уполномоченного](https://finombudsman.ru/lk/login) или на портале Госуслуг либо на бумажном носите.

Прием и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно.

До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель должен [обратиться с заявлением](https://finombudsman.ru/kb/kak-podat-obrashchenie-finansovomu-upolnomochennomu/poryadok-napravleniya-zayavleniya-v-finansovuyu-organizatsiyu255-kb.html) о восстановлении нарушенного права в ломбард. Данный претензионный порядок установлен Законом и является обязательным для потребителей.

С подробной информацией о порядке направления обращения финансовому уполномоченному можно ознакомиться на [официальном сайте](https://finombudsman.ru/kb/) 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 пер., дом 3.

Почтовый адрес службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, получатель АНО «СОДФУ».