Автономная некоммерческая организация

«Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного»

До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель должен направить заявление, содержащее его требование, в финансовую организацию, к которой он имеет претензию. В случае если потребитель не получил ответ на свое заявление от финансовой организации или полученный ответ его не устроил, потребитель направляет обращение финансовому уполномоченному.

Обращение финансовому уполномоченному может быть направлено одним из следующих способов:

в электронной форме через [**личный кабинет**](https://finombudsman.ru/lk/login) на официальном сайте финансового уполномоченного (www.finombudsman.ru);

в письменной форме на бумажном носителе по [**адресу**](https://finombudsman.ru/contacts/) финансового уполномоченного 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3.

Обращение направляется потребителем финансовых услуг лично, за исключением случаев законного представительства.

К обращению прилагаются:

копия заявления в финансовую организацию;

 копия ответа финансовой организации на ваше заявление (при наличии);

 копия договора с финансовой организацией;

копии иных документов по существу спора;

документы, подтверждающие полномочия законного представителя (при направлении обращения законным представителем);

 копия платежного документа, подтверждающего внесение платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращения третьих лиц (в случае направления обращения лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации).

Обращение должно содержать:

фамилию, имя и отчество (при наличии), дату и место рождения, место жительства потребителя финансовых услуг;

почтовый адрес и иные контактные данные потребителя финансовых услуг (номер телефона, адрес электронной почты — при наличии), а в случае, если обращение направляется в электронной форме, — адрес электронной почты;

наименование, место нахождения и адрес финансовой организации;

сведения о существе спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора и дате его заключения (при наличии);

сведения о направлении заявления в финансовую организацию, наличии ее ответа, а также об использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному способах разрешения спора;

дату направления обращения.

**Контактный центр**  
8 (800) 200-00-10  
понедельник — пятница с 9:00 до 21:00 (МСК), кроме нерабочих праздничных дней бесплатный звонок из регионов России  
**Эл. почта**  
[press@finombudsman.ru](mailto:info@finombudsman.ru)  
для обращений СМИ  
[corporate@finombudsman.ru](mailto:corporate@finombudsman.ru)  
для финансовых организаций