

О порядке обращения к финансовому уполномоченному

С 1 января 2021 года действует досудебный порядок урегулирования споров потребителей с кредитными организациями согласно ст. 15, ст. 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон):

1. Потребитель должен обратиться с заявлением-претензией в кредитную организацию. Направить заявление в Банк КУБ (АО) (далее – Банк) можно следующими способами:

- почтовым отправлением на адрес: 455044, г. Магнитогорск, ул. Гагарина, д. 17;
- лично при обращении в [отделение Банка](#);
- посредством раздела «Обратная связь» на официальном сайте Банка;
- на электронный почтовый ящик Банка office@credital.ru.

Советом службы финансового уполномоченного утверждена [стандартная форма заявления](#) потребителя финансовых услуг, направляемого в финансовую организацию в электронной форме. При направлении потребителем заявления по такой форме кредитная организация должна предоставить ответ в течение 15 рабочих дней, при условии, что со дня нарушения прав потребителя прошло не более 180 дней (в иных случаях – в течение 30 календарных дней).

Финансовый уполномоченный на бесплатной основе рассматривает имущественные требования потребителя, размер которых не превышает 500 тысяч рублей, за исключением случаев, указанных в Законе.

2. В случае отказа в удовлетворении требования либо неполучении ответа со стороны кредитной организации в установленный Законом срок до обращения в суд потребитель для урегулирования спора должен обратиться к финансовому уполномоченному.

Обращение потребителя финансовому уполномоченному может быть направлено в электронной форме через [личный кабинет](#) на официальном сайте финансового уполномоченного или в письменной форме.

С подробной информацией о порядке направления обращения финансовому уполномоченному можно ознакомиться [на официальном сайте](#) финансового уполномоченного.

Контактные данные финансового уполномоченного:

Номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 8 (800) 200-00-10 (бесплатный звонок по России).

Официальный сайт финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru/>.

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».