

## ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Утверждаю

Генеральный директор ООО «Ломбард Успех»

Новиченко А.В. \_\_\_\_\_

26 марта 2024г.

### Право потребителя финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному

Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ создан институт уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг (например заемщик в ломбарде). Для рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг учреждается должность финансового уполномоченного.

Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг будет рассматривать обращения только в случаях, если размер требований заявителя не превышает 500 000 рублей, а также если нарушаются его права при страховом возмещении. При этом со дня, когда наступило нарушение права, должно пройти не более трех лет.

Обращение направляется в письменной или электронной форме и включает в себя:

- 1) ФИО, дату и место рождения, место жительства потребителя финансовых услуг;
- 2) почтовый адрес и иные контактные данные потребителя;
- 3) наименование, место нахождения и адрес финансовой организации;
- 4) сведения о существовании спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора и дате его заключения (при наличии);
- 5) сведения о направлении заявления в финансовую организацию, наличии ее ответа;
- 6) копию платежного документа;
- 7) дату направления обращения.

Обращение в электронной форме может быть направлено через личный кабинет потребителя финансовых услуг либо с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая Единый портал государственных и муниципальных услуг.

Адрес официального сайта финансового уполномоченного: <https://finombudsman.ru/>.

Почтовый адрес: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3.

Телефон контактного центра: [8 \(800\) 200-00-10](tel:8002000010)

понедельник - пятница с 8:00 до 20:00 (МСК), кроме нерабочих праздничных дней.

## О мерах поддержки пострадавших в «Крокус Сити Холл»

Коллектив ломбарда выражает искренние соболезнования, сочувствие и поддержку всем, кого затронули трагические события в «Крокус Сити Холле». При обращении пострадавших (заёмщику или лицам, участвующим в обязательстве на стороне заемщика) будет оказана необходимая поддержка.

Для этого:

- Направьте обращение руководителю Ломбарда. В обращении данные клиента: ФИО, контактный телефон, номер общегражданского российского паспорта, дату рождения, дату выдачи паспорта.
- К сообщению приложите фотокопии документов, подтверждающие родственные связи с погибшим или пострадавшим (свидетельства о рождении, свидетельства о заключении брака).

Обращение будет рассмотрено в течении пяти (5) рабочих дней.