В соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 N 123 с 01 января 2021г физическое лицо – потребитель финансовых услуг, предоставляемых Ломбардом, имеет право обратиться в Службу финансового уполномоченного (СФУ) www.finombudsman.ru в целях досудебного урегулирования спорных вопросов.

Финансовый уполномоченный не рассматривает обращения потребителей по вопросам, связанным с компенсацией морального вреда и возмещением убытков в виде упущенной выгоды, а также по некоторым иным вопросам, прямо указанным в статье 19 Федерального закона от 04.06.2018 г. N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

До обращения к финансовому уполномоченному необходимо в обязательном порядке направить заявление по установленной форме в ООО «Ломбард Надежда» и изложить в чем суть ваших требований и получить ответ. Данный претензионный порядок установлен статьей 16 Закона и является обязательным для потребителей.

В случае несогласия с полученным ответом или в случае неполучения ответа в указанный срок, потребитель финансовых услуг вправе направить обращение в службу финансового уполномоченного.

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

Прием и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно.

Официальный сайт финансового уполномоченного: 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 переулок, дом 3.