

## **Способы защиты прав получателей финансовых услуг:**

1. - Обращение с претензией в Акционерное общество «Ломбард Меридиан» (ломбард);

Вы всегда можете обратиться к нам по телефону **+7 499 643 29-43**, написать на почту **info@ goldlombard.ru**. вопрос, предложение или жалобу рассмотрит менеджер отделения и/или исполнительный директор. Срок ответа по существу Вашего вопроса от 5 до 15 рабочих дней (в зависимости от сложности). Этот срок может быть продлен на 10 рабочих дней, если потребуются дополнительная информация для принятия решения.

**- Отправить обращение в ломбард можно:**

- на бумажном носителе при личном обращении через сотрудников компании, взаимодействующих с получателями финансовых услуг, в виде почтового отправления по адресу: 119311, г. Москва, Ломоносовский пр-т, д.15, цокольный этаж, пом. II В, ком. 1-13;
- в электронной форме по адресу электронной почты: **info@goldlombard.ru**.

Обращение должно обязательно содержать следующую информацию:

- Фамилию, имя, отчество (при наличии) физического лица;
- Почтовый адрес, адрес электронной почты, телефон – для обратной связи;
- Подпись – для обращений на бумажном носителе.

Для оперативного и всестороннего рассмотрения обращения получателя финансовых услуг в обращении рекомендуется указать:

- номер договора потребительского займа (номер залогового билета), заключенного между потребителем финансовых услуг и ломбардом;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.

**Ответ на обращение не дается в следующих случаях:**

- в обращении недостаточно данных для определения получателя финансовых услуг; - текст обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержатся только те вопросы, на которые получателю финансовых услуг ранее давался ответ по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу финансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников финансовой организации, а также членов их семей;
- обращение является рекламой и (или) обладает признаками массовой (спам-) рассылки;
- из обращения прямо следует, что оно не требует ответа.

- Обращение к Финансовому уполномоченному в отношении требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм, при урегулировании спора до 500 000 рублей и, если со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет. До направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг должен направить в финансовую организацию заявление в письменной или электронной форме. Отправить обращение в орган досудебного рассмотрения споров – Службу Финансового уполномоченного

С подробной информацией о порядке направления обращения финансовому уполномоченному можно ознакомиться на официальном сайте финансового уполномоченного.

Официальный сайт 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).

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

- Обращение с жалобой в Центральный Банк Российской Федерации по вопросам, связанным с возможным нарушением ломбардами требованиям федеральных законов и нормативных актов Банка России.