

Информация о праве потребителей финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному

С 1 января 2020 года действует новый досудебный порядок урегулирования споров потребителей с микрофинансовыми организациями.

В случае, если микрофинансовая организация отказывается удовлетворить требования потребителя, до обращения в суд потребитель для урегулирования спора должен обратиться к финансовому уполномоченному.

Должность финансового уполномоченного учреждена Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон).

Финансовый уполномоченный рассматривает имущественные требования потребителя, размер которых не превышает 500 000 рублей.

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.

До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель должен обратиться с заявлением-претензией в микрофинансовую организацию. Данный претензионный порядок установлен статьей 16 Закона и является обязательным для потребителей.

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

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.

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



Вы являетесь клиентом микрофинансовой организации?

Микрофинансовая организация (МФО) отказывается удовлетворить ваши требования?

С 1 января 2020 года

для урегулирования спора до обращения в суд вы должны обратиться к финансовому уполномоченному*



Порядок обращения к финансовому уполномоченному**



1

До направления обращения финансовому уполномоченному обратитесь с заявлением (претензией) в МФО.

МФО обязана направить вам ответ в течение 30 календарных дней (в случаях, предусмотренных законом - в течение 15 рабочих дней).

2

Если вы не согласны с ответом МФО или не получили его в установленный срок, направьте обращение финансовому уполномоченному.

Обращение может быть направлено в электронной форме через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного.*** В этом случае вы сможете следить за ходом рассмотрения обращения в личном кабинете.

3

Получите решение финансового уполномоченного по вашему обращению. МФО обязана исполнить решение в срок, указанный в решении.

В случае, если решение финансового уполномоченного не исполнено в срок, по вашему заявлению выдаётся исполнительный документ для принудительного исполнения решения.



Финансовый уполномоченный рассматривает обращение, если размер требования к МФО не превышает 500 000 рублей.



Новый порядок урегулирования споров установлен Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».



Обращение также может быть направлено в письменной форме по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3, АНО «СОДФУ».

Подробная информация на официальном сайте финансового уполномоченного www.finombudsman.ru

Подать обращение:

www.finombudsman.ru

Задать вопрос:

8 (800) 200-00-10

бесплатный звонок по России

