



## 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](http://www.finombudsman.ru)

Подать обращение:

[www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)

Задать вопрос:

8 (800) 200-00-10

бесплатный звонок по России



## **Уважаемые посетители сайта!**

В целях защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг 04.06.2018г. был принят Федеральный закон N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" который определяет правовой статус уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, порядок досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, а также правовые основы взаимодействия финансовых организаций с финансовым уполномоченным.

Финансовый уполномоченный осуществляет досудебное урегулирование споров между финансовыми организациями и их клиентами — физическими лицами, позволяя избежать обращения в суд. Принятие и рассмотрение обращений потребителей финансовым уполномоченным осуществляется бесплатно.

В случаях, предусмотренных законом, потребители финансовых услуг вправе заявлять требования к финансовой организации в судебном порядке только после обращения к финансовому уполномоченному.

По результатам рассмотрения обращения потребителя финансовый уполномоченный принимает решение, которое подлежит обязательному исполнению финансовой организацией в указанный в решении срок. В случае несогласия с решением финансового уполномоченного потребитель финансовых услуг вправе обратиться в суд для защиты своих прав. Финансовая организация в случае несогласия с решением финансового уполномоченного вправе оспорить его в суде.

Финансовый уполномоченный будет рассматривать обращения в отношении финансовых организаций, если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тыс. рублей либо если требования потребителя финансовых услуг вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, 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. Финансовая организация обязана рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования. Потребитель финансовых услуг вправе направить обращение финансовому уполномоченному после получения ответа финансовой организации либо в случае неполучения ответа финансовой организации по истечении соответствующих сроков рассмотрения финансовой организацией заявления потребителя финансовых услуг.

Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются бесплатно, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации. В последнем случае рассмотрение обращения финансовым уполномоченным осуществляется за плату в размере, установленном Советом Службы.

Обращение к финансовому уполномоченному может быть направлено либо в электронной форме через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного (<https://finombudsman.ru>), либо письменно на бумажном носителе в адрес финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3.

Обращение направляется потребителем финансовых услуг лично, за исключением случаев законного представительства.

К обращению прилагаются: копия заявления в финансовую организацию; копия ответа финансовой организации на ваше заявление (при наличии); копия договора с финансовой организацией; копии иных документов по существу спора; документы, подтверждающие полномочия законного пред-

ставителя (при направлении обращения законным представителем); копия платежного документа, подтверждающего внесение платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращения третьих лиц (в случае направления обращения лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации).

Обращение в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, имя и отчество (при наличии), дату и место рождения, место жительства потребителя финансовых услуг;
- почтовый адрес и иные контактные данные потребителя финансовых услуг (номер телефона, адрес электронной почты — при наличии), а в случае, если обращение направляется в электронной форме, — адрес электронной почты;
- наименование, место нахождения и адрес финансовой организации;
- сведения о существовании спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора и дате его заключения (при наличии);
- сведения о направлении заявления в финансовую организацию, наличии ее ответа, а также об использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному способах разрешения спора;
- дату направления обращения.

С порядком подачи и рассмотрения можно также ознакомиться на сайте: <https://finombudsman.ru>, раздел «Порядок подачи».

**Контактный центр Службы финансового уполномоченного:**

8 (800) 200-00-10

понедельник - пятница с 09:00 до 21:00 (МСК), кроме нерабочих праздничных дней  
бесплатно для звонков из регионов России