Вниманию клиентов микрофинансовых организаций

С 1 января 2020 года действует новый порядок урегулирования споров с микрофинансовыми организациями (МФО).

Если микрофинансовая организация

отказывается удовлетворить ваши требования, за защитой своих прав до обращения в суд вы должны обратиться к финансовому уполномоченному.

К обращению необходимо приложить:

1. копию заявления (претензии) в МФО;
2. копию ответа МФО на ваше заявление (при наличии);
3. копию договора с МФО;
4. копии иных документов по существу спора.

Подать обращение финансовому уполномоченному

www.finombudsman.ru

8 (800) 200-00-10
бесплатный звонок по России

119017, г. Москва,
Старомонетный пер., дом 3,
АНО «СОДФУ».

www.finombudsman.ru

Служба финансового уполномоченного

Новый порядок урегулирования споров потребителей с микрофинансовыми организациями

www.finombudsman.ru

ОБЯЗАТЕЛЬНО

Новый порядок урегулирования споров является обязательным для потребителя*

БЕСПЛАТНО

Приём и рассмотрение обращений потребителей финансовым уполномоченным осуществляется бесплатно

ПРОСТО

Подача обращения не требует специальных познаний, при необходимости потребителю будет оказана помощь в его оформлении

ДОСТУПНО

Обращение может быть направлено в письменной форме, либо путём заполнения стандартной формы в личном кабинете на сайте финансового уполномоченного

БЫСТРО

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение и принимает решение в течение 15 рабочих дней

ЭФФЕКТИВНО

В случае неисполнения решения финансового уполномоченного потребителю выдаётся исполнительный документ для принудительного исполнения решения

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

Порядок обращения к финансовому уполномоченному

1 Направьте заявление в микрофинансовую организацию, к которой вы имеете претензии

Микрофинансовая организация должна направить вам ответ в течение:

- 15 рабочих дней, если заявление было направлено вами в электронной форме по стандартной форме, размещённой на сайте финансового уполномоченного;
- 30 календарных дней в иных случаях.

2 Если вы не согласны с полученным ответом микрофинансовой организации или не получили его в установленный срок, направьте обращение финансовому уполномоченному

Обращение может быть направлено:

- через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного;
- в письменной форме по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, АНО «СОДФУ».

3 Получите решение финансового уполномоченного по вашему обращению

Решение также будет направлено в микрофинансовую организацию.

Решение подлежит исполнению микрофинансовой организацией не позднее срока, указанного в решении.

В случае несогласия с решением финансового уполномоченного вы вправе обратиться в суд с иском к микрофинансовой организации.

Споры, подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным

Финансовый уполномоченный рассматривает споры, отвечающие следующим критериям:

СПОР О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя с требованием к микрофинансовой организации, оказавшей ему услугу.

Потребитель — физическое лицо, услуга которому оказана в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности.

ОГРАНИЧЕННЫЙ РАЗМЕР ИМУЩЕСТВЕННЫХ ТРЕБОВАНИЙ

Размер имущественного требования потребителя не должен превышать 500 000 рублей.

Если сумма требования превышает 500 000 рублей, потребитель обращается в суд без направления обращения финансовому уполномоченному.

СПОР С ОПРЕДЕЛЁННОЙ МИКРОФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Обращение может быть направлено в отношении микрофинансовой организации, включённой в реестр финансовых организаций, обязанных взаимодействовать с финансовым уполномоченным.

Реестр размещён на официальном сайте финансового уполномоченного и официальном сайте Банка России.