

Вы являетесь клиентом микрофинансовой организации?

С 1 января 2020 года действует новый порядок урегулирования споров потребителей с МФО!



Порядок установлен Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

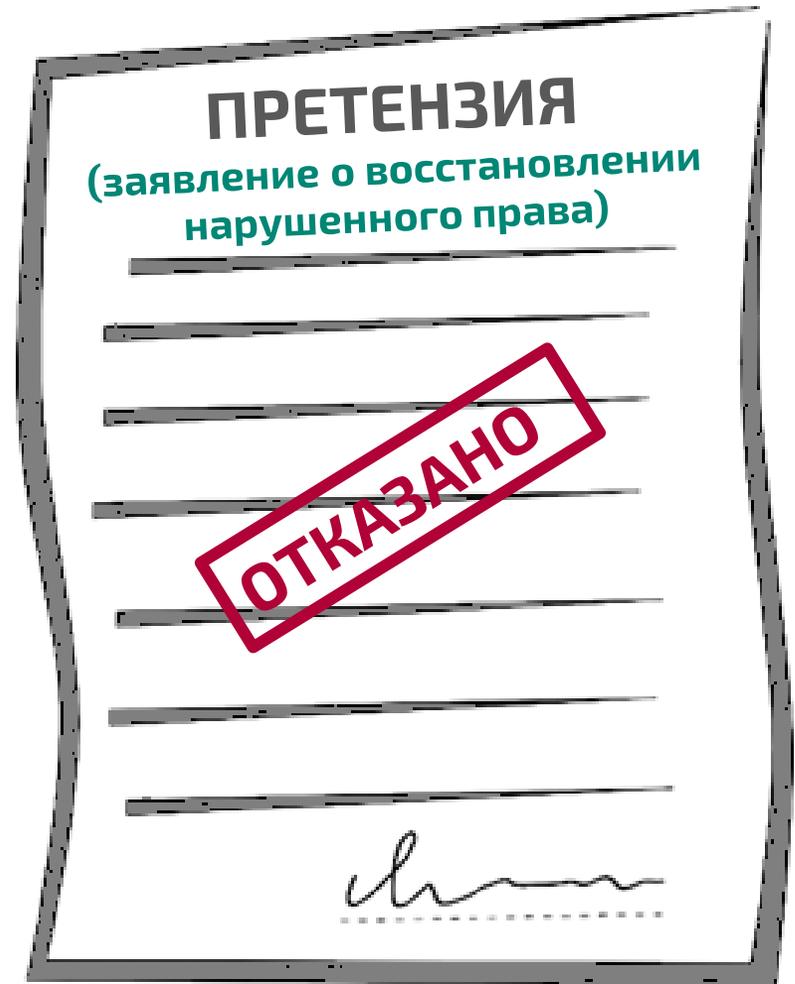


МФО отказывается удовлетворить ваши требования?

Для урегулирования спора до обращения в суд вы должны обратиться к финансовому уполномоченному.



В случае, если размер вашего требования превышает 500 000 рублей, для урегулирования спора вам необходимо обратиться в суд.



Кто такой финансовый уполномоченный?

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям.

Должность финансового уполномоченного учреждена Федеральным законом от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».



Какие споры рассматривает финансовый уполномоченный?



Спор о защите прав потребителя

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



Какие требования к МФО рассматривает финансовый уполномоченный?

Финансовый уполномоченный рассматривает требования потребителя к микрофинансовой организации о взыскании с неё денежных средств.



Например, требование потребителя о взыскании с МФО излишне уплаченных процентов за пользование займом.

Финансовый уполномоченный не рассматривает, например, требования:



о реструктуризации или рефинансировании задолженности



связанные с действиями коллекторов



об оспаривании факта заключения договора займа



Порядок обращения к финансовому уполномоченному

1

До направления обращения финансовому уполномоченному обратитесь в МФО с заявлением о восстановлении нарушенного права.

2

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

3

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

Новый порядок является обязательным для потребителей и МФО!

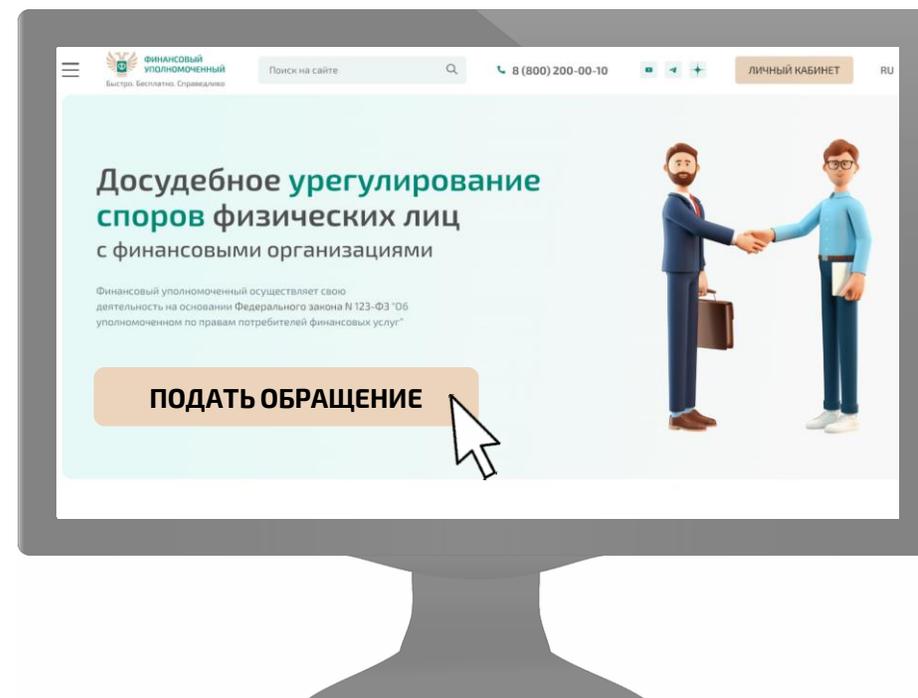


Как направить обращение финансовому уполномоченному?

Обращение может быть направлено в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного или на портале Госуслуг.



Обращение также может быть направлено на бумажном носителе по адресу: 119017, Москва, Старомонетный переулок, дом 3, АНО «СОДФУ».



Рассмотрение обращений финансовым уполномоченным



Бесплатно

Приём и рассмотрение обращений потребителей осуществляется бесплатно.



Просто

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



Быстро

Обращение потребителя рассматривается в течение 15 рабочих дней.





Служба финансового
уполномоченного

www.finombudsman.ru



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



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