

**Внимание клиентов  
микрофинансовых организаций**

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



**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.



Служба финансового  
уполномоченного



**Если микрофинансовая  
организация**

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

**Подать обращение финансовому  
уполномоченному**

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



**Новый порядок  
урегулирования  
споров потребителей  
с микрофинансовыми  
организациями**

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

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

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

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