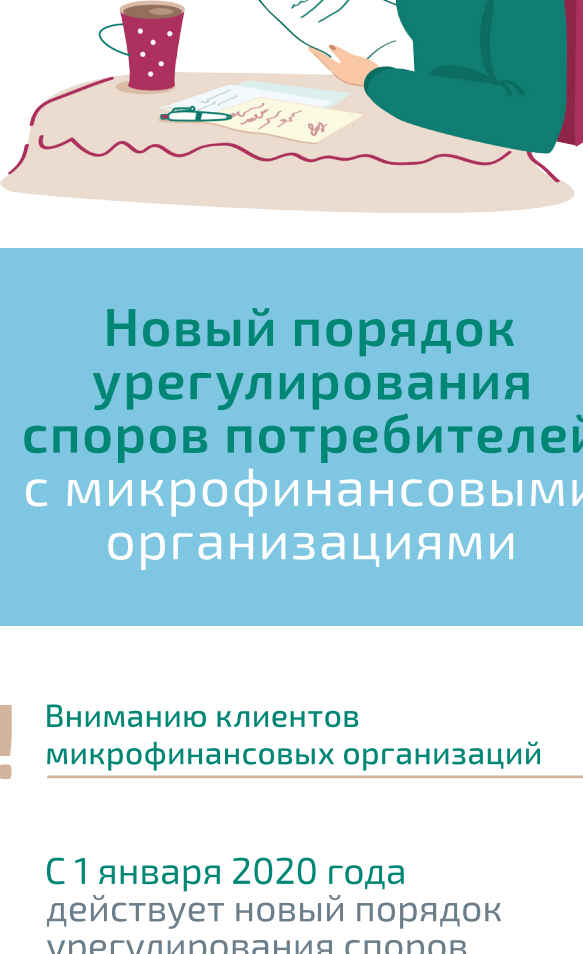


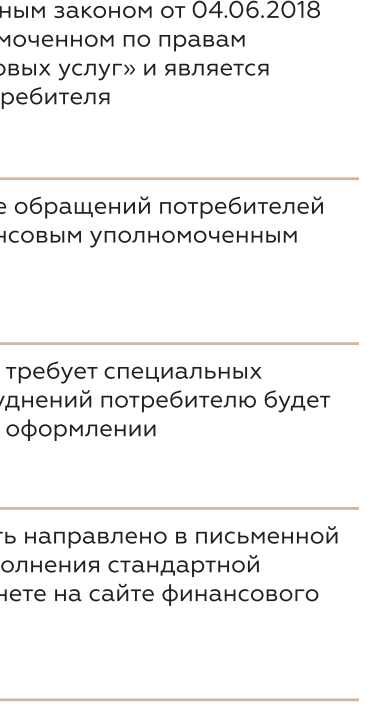
## Служба финансового уполномоченного



# Новый порядок урегулирования споров потребителей с микрофинансовыми организациями

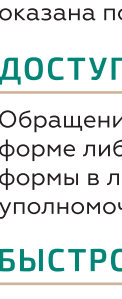
### Вниманию клиентов микрофинансовых организаций

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.



### ОБЯЗАТЕЛЬНО

Новый порядок урегулирования споров установлен Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и является обязательным для потребителя

### БЕСПЛАТНО

Приём и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно

### ПРОСТО

Подача обращения не требует специальных знаний, в случае затруднений 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

### 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, заключившей с ним (либо в его пользу) договор и (или) оказавшей ему финансовую услугу.

Потребитель — физическое лицо, с которым или в пользу которого был заключён договор с финансовой организацией, либо лицо, которому оказывается финансовая услуга, в целях, не связанных с осуществлением 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.

#### НЕ ИСТЁК СРОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение, если со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трёх лет.

Финансовый уполномоченный на основании заявления потребителя вправе восстановить срок подачи обращения, если будут признаны финансовым уполномоченным уважительными.

Если спор не подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, для защиты своих прав вы вправе обратиться в суд.

### Примеры договоров, в рамках которых могут возникнуть споры, подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным:

- договор микрозайма (заёмщик - потребитель);

- договор займа (заёмщик - МФО).

### Примеры споров, подлежащих рассмотрению финансовым уполномоченным:

Денежные требования, не превышающие 500 тысяч рублей, связанные с несогласием потребителя:

- с размером удержанных/выплаченных микрофинансовой организацией процентов;
- с расчётом неустойки (пени, штрафов);
- с размером возврата/невозвратом платы за дополнительные услуги;
- с невозвратом микрофинансовой организацией суммы займа;
- с невыплатой микрофинансовой организацией процентов за пользование займом;
- с необоснованным удержанием микрофинансовой организацией денежных средств (включая взыскание с МФО процентов за пользование чужими денежными средствами).

### Примеры споров, не подлежащих рассмотрению финансовым уполномоченным:

- сумма требований потребителя более 500 тысяч рублей;
- микрофинансовая организация исключена из государственного реестра микрофинансовых организаций;
- микрофинансовая организация находится в процессе ликвидации, ликвидирована, прекратила своё существование или была признана фактически прекратившей свою деятельность;
- прошло более трёх лет со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права (исключение: восстановление финансовым уполномоченным срока подачи обращения по основаниям, признанным финансовым уполномоченным уважительными);
- требование потребителя связано с компенсацией морального вреда или возмещением убытков в виде упущенной выгоды;
- несогласие потребителя с отказом микрофинансовой организации в предоставлении микрозайма или в реструктуризации/рефинансировании задолженности;
- несогласие потребителя с действиями коллекторов;
- иные споры, не подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным в соответствии с законом.

### Порядок обращения к финансовому уполномоченному



1. Направьте заявление (претензию) в микрофинансовую организацию, которая ненадлежащим образом исполнила свои обязательства по договору (оказала финансовую услугу)

Микрофинансовая организация должна направить вам ответ в течение:

- 15 рабочих дней, если заявление (претензия) было направлено вами в электронной форме по стандартной форме, размещённой на сайте финансового уполномоченного, и со дня нарушения ваших прав прошло не более 180 дней;
- 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.

### К обращению необходимо приложить:

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



### Контакты

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)

