

## **Информация о праве потребителей финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному**

С 1 января 2020 года действует новый досудебный порядок урегулирования споров потребителей с микрофинансовыми организациями.

В случае, если микрофинансовая организация отказывается удовлетворить требования потребителя, до обращения в суд потребитель для урегулирования спора должен обратиться к финансовому уполномоченному в соответствии со статьями 15-19 Федерального закона от 04 июня 2018 года №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Должность финансового уполномоченного учреждена Федеральным законом от 04 июня 2018 года №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Финансовый уполномоченный рассматривает имущественные требования потребителя, размер которых не превышает 500 000 рублей.

До направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг должен направить в финансовую организацию заявление.

Обращение потребителя финансовому уполномоченному может быть направлено в письменной или электронной форме. Также обращение может быть направлено через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, заключивший соглашение о взаимодействии со службой обеспечения деятельности уполномоченного.

Обращение в электронной форме может быть направлено:

1. через личный кабинет потребителя финансовых услуг, под которым понимается информационный ресурс, который размещен на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и ведение которого осуществляется службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного в установленном ею порядке;

2. с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети "Интернет", включая единый портал государственных и муниципальных услуг.

К обращению прилагаются копии заявления в финансовую организацию и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся у потребителя финансовых услуг копии договора с финансовой организацией и иных документов по существу спора.

Обращение на бумажном носителе подписывается потребителем финансовых услуг собственноручной подписью.

Прием и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным

законом от 04 июня 2018 года №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

С подробной информацией о порядке направления обращения финансовому уполномоченному можно ознакомиться на официальном сайте финансового уполномоченного.

Официальный сайт финансового уполномоченного: [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)

Номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 8(800) 200–00-10м (бесплатный звонок по России).

Место нахождения службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3.

Почтовый адрес службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3, получатель АНО «СОДФУ».