

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ МФО (микрофинансовых организаций)



Напоминаем, что с **1 января 2020г.**, в случае возникновения спора с МФО (микрофинансовая организация: микрофинансовая компания (МФК) и микрокредитная компания (МКК)) потребитель финансовых услуг направляет обращение финансовому уполномоченному.

К компетенции финансового уполномоченного относится рассмотрение обращений потребителей в отношении финансовых организаций, если размер требований составляет **не более 500 000 рублей** и если со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более 3 лет.

Обращение может быть направлено в отношении организации, включённой:

➔ в **Реестр** финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным, который ведёт Банк России (http://cbr.ru/finmarket/registries/#a_72070)

или

➔ в **Перечень** финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным на добровольной основе, который ведёт АНО «СОДФУ» (Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного») (<https://finombudsman.ru/finansovyie-organizatsii>).

Если финансовая организация включена в вышеуказанные Реестр или Перечень, то потребитель финансовых услуг в случаях, предусмотренных законом, вправе заявлять требования к финансовой организации в судебном порядке только после обращения к финансовому уполномоченному.

Если финансовая организация не входит в Реестр или Перечень финансовых организаций, организовавших взаимодействие с финансовым уполномоченным, потребитель для защиты своих прав должен обратиться в суд.

Таким образом, если у Вас возник спор с МФО, входящей в Реестр или Перечень порядок Ваших действий следующий:

- ➔ Вы направляете в финансовую организацию заявление с требованием, ожидаете удовлетворение требования или отказ.
- ➔ Если получаете отказ или организация игнорирует требование – обращаетесь к финансовому уполномоченному, с приложением документов по Вашему спору.

Направить обращение финансовому уполномоченному можно:

➔ в письменной форме на бумажном носителе - 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3.

➔ в электронной форме через личный кабинет потребителя финансовых услуг на сайте финансового уполномоченного (<https://finombudsman.ru/lk/login>).

- ➔ Ожидаете решение финансового уполномоченного (15 рабочих дней, если по предмету спора нужно провести независимую экспертизу, рассмотрение приостанавливается на время экспертизы, но не более чем на 10 рабочих дней).
- ➔ Если решение вынесено в Вашу пользу, в нем указан срок, в течение которого организация должна его исполнить. Решение в течение 1 рабочего дня со дня его принятия направляется потребителю финансовых услуг и финансовой организации.
- ➔ Если организация не исполняет решение финансового уполномоченного в течение 3-х месяцев с даты, когда должно было быть исполнено решение – Вы вправе обратиться к финансовому уполномоченному с заявлением о

выдаче удостоверения - исполнительного документа для принудительного исполнения решения. Кроме этого, если финансовая организация не исполнила в добровольном порядке решение финансового уполномоченного, суд на основании заявления потребителя взыскивает в пользу потребителя с финансовой организации штраф в размере 50 % суммы требования потребителя, которое подлежало удовлетворению в соответствии с решением финансового уполномоченного.

- ➔ Если финансовая организация оспорит решение уполномоченного в судебном порядке - потребитель вправе вступить в дело в качестве третьего лица. Копия искового заявления должна быть направлена финансовой организацией потребителю в течение 1 дня со дня подачи указанного заявления. Далее решение спора – по решению суда.
- ➔ Если уполномоченный вынес решение не в Вашу пользу и Вы с этим не согласны - Вы вправе в течение 30 дней после дня вступления в силу указанного решения обратиться в суд и заявить требования к финансовой организации по предмету, содержащемуся в обращении, в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством РФ. Копия обращения в суд должна быть направлена финансовому уполномоченному.

Центр по информированию и консультированию потребителей
Адрес: Великий Новгород,
ул. Германа, 29а, каб. 1, 5, 10
Телефоны: 8(8162) 77-20-38; 73-06-77
e-mail: zpp@yandex.ru
VK: vk.com/zppnovgorod