

**АВТОНОМНАЯ
НЕКОММЕРЧЕСКАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ
«СЛУЖБА ОБЕСПЕЧЕНИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФИНАНСОВОГО
УПОЛНОМОЧЕННОГО»
(АНО «СОДФУ»)**

119017, г. Москва, Старомонетный пер., д. 3
www.finombudsman.ru
info@finombudsman.ru

от 21.01.2020 № 630-01/20
на № _____ от _____

О размещении информации о праве потребителя
на направление обращения финансовому
уполномоченному

Директору СРО
«МИКРОФИНАНСОВЫЙ
АЛЬЯНС»

А.А. Лебедеву

127055, г. Москва, ул.
Сущевская, д. 21, эт. 5,
оф. 513, 514

Уважаемый Андрей Анатольевич!

1 января 2020 года вступили в силу положения Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее - Закон), в соответствии с которыми у микрофинансовых организаций возникает обязанность организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным.

Согласно части 3 статьи 28 Закона взаимодействие финансовой организации с финансовым уполномоченным состоит, в том числе, в реализации обязанности размещать на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию о праве потребителей финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному.

В целях надлежащего информирования потребителей финансовых услуг об их праве на направление обращения финансовому уполномоченному просим СРО «МИКРОФИНАНСОВЫЙ АЛЬЯНС» рекомендовать микрофинансовым организациям, обязанным взаимодействовать с финансовым уполномоченным, разместить на своих

официальных сайтах прилагаемую в приложении № 1 к настоящему письму информацию.

Согласно части 3 статьи 28 Закона финансовая организация обязана размещать аналогичную информацию также в местах оказания финансовых услуг (местах приема заявлений об их оказании). В целях надлежащего информирования потребителей просим СРО «МИКРОФИНАНСОВЫЙ АЛЬЯНС» рекомендовать микрофинансовым организациям, обязанным взаимодействовать с финансовым уполномоченным, разместить в местах оказания финансовых услуг (местах приема заявлений об их оказании) материалы, разработанные АНО «СОДФУ» (приложение № 2).

Приложение:

- 1) информация о праве потребителя на направление обращения финансовому уполномоченному на 2-х листах;
- 2) USB-флеш-накопитель с информационными материалами:
 - постер А1 с обрезными метками;
 - постер А1 без обрезных меток;
 - плакат А4 с обрезными метками;
 - плакат А4 без обрезных меток;
 - лифлет с обрезными метками;
 - лифлет без обрезных меток;
 - видеоролик о финансовом уполномоченном (рассмотрение споров с МФО);
 - приложение №1 в электронном виде.

Руководитель



О.И. Крайнова

Приложение № 1

Информация о праве потребителей финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному, подлежащая размещению микрофинансовыми организациями в местах оказания услуг, в том числе на своем официальном сайте в сети Интернет

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.

Должность финансового уполномоченного учреждена Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Финансовый уполномоченный рассматривает имущественные требования потребителя, размер которых не превышает 500000 рублей.

Обращение потребителя финансовому уполномоченному может быть направлено в электронной форме [через личный кабинет](#) на официальном сайте финансового уполномоченного или в письменной форме.

Приём и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно.

До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель должен обратиться с заявлением (претензией) в микрофинансовую организацию.

С подробной информацией о порядке направления обращения финансовому уполномоченному можно ознакомиться на [официальном сайте](#) финансового уполномоченного.

Официальный сайт финансового уполномоченного:
www.finombudsman.ru

Номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 8 (800) 200-00-10 (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».