

## **Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» (АНО «СОДФУ»)**

С 1 января 2020 года вступает в силу новый порядок рассмотрения споров потребителей с микрофинансовыми организациями. С нового года до подачи иска к микрофинансовой организации потребитель должен обратиться к финансовому уполномоченному.

Новый порядок разрешения споров с микрофинансовыми организациями предусмотрен Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Финансовый уполномоченный рассматривает только те обращения потребителей к МФО, размер требований по которым не превышает 500 000 рублей.

Клиенту МФО до обращения к финансовому уполномоченному необходимо соблюсти претензионный порядок, то есть вначале попытаться решить спор с компанией путем направления ей заявления либо в электронном виде, либо в письменной форме. В случае несогласия с полученным ответом микрофинансовой организации или неполучения ответа в установленный срок потребитель направляет обращение финансовому уполномоченному.

Подать обращение финансовому уполномоченному можно, в том числе, в электронной форме через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru>. Срок рассмотрения обращения регламентирован законом и составляет 15 рабочих дней. Подробно ознакомиться с порядком подачи обращений клиенты МФО могут на сайте финансового уполномоченного.

### **Контакты АНО «СОДФУ»**

**Адрес:** 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3

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

**Эл. почта:**

[press@finombudsman.ru](mailto:press@finombudsman.ru) (для обращений СМИ)

[corporate@finombudsman.ru](mailto:corporate@finombudsman.ru) (для финансовых организаций)

[support@finombudsman.ru](mailto:support@finombudsman.ru) (для обращения в техподдержку)