



Федеральная служба по надзору в сфере защиты
прав потребителей и благополучия человека
**Управление Федеральной службы по надзору
в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека
по Республике Коми**

Орджоникидзе ул., д. 71, г. Сыктывкар, 167016

тел/факс (8-8212)213331,

E-mail: tu@gsenkomi.ru

ОКПО 75774765, ОГРН 1051100457430,

ИНН/КПП 1101486396/110101001

28.02.2020 № 11-00-07/69-1940-2020

На № _____ от _____

«О порядке досудебного урегулирования
споров потребителей с
микрофинансовыми организациями
с 1 января 2020 года»

Управление Роспотребнадзора по Республике Коми информирует о новом порядке урегулирования имущественных споров граждан с микрофинансовыми организациями, установленном Федеральным законом от 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг".

С 01 января 2020 года, наряду со страховыми организациями, осуществляющими деятельность по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО), добровольному страхованию ответственности владельцев транспортных средств (ДСАГО), страхованию средств наземного транспорта (кроме железнодорожного), а также по иным видам страхования, кроме страховых организаций, осуществляющих исключительно обязательное медицинское страхование (ОМС), взаимодействие с финансовым уполномоченным обязаны организовать микрофинансовые организации.

Данные организации включены в Реестр финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным, который ведет Банк России.

Реестр таких организаций размещается на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" Банка России и финансового уполномоченного.

Финансовый уполномоченный осуществляет свою деятельность на основании Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Финансовый уполномоченный независим от органов власти, организаций и должностных лиц.

Финансовый уполномоченный осуществляет досудебное урегулирование споров между финансовыми организациями и их клиентами — физическими лицами, позволяя избежать обращения в суд. Принятие и рассмотрение обращений потребителей финансовым уполномоченным осуществляется бесплатно.

По результатам рассмотрения обращения потребителя финансовый уполномоченный принимает решение, которое подлежит обязательному исполнению финансовой организацией в указанный в решении срок. В случае несогласия с решением финансового уполномоченного потребитель финансовых услуг вправе обратиться в суд для защиты своих прав. Финансовая организация в случае несогласия с решением финансового уполномоченного вправе оспорить его в суде.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения в отношении финансовой организации, включенной в Реестр или Перечень, если размер имущественных требований к финансовой организации не превышает 500 000 рублей. Исключение составляют случаи, когда требования потребителя вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств». В этом случае ограничение по размеру заявляемых имущественных требований отсутствует.

До направления обращения финансовому уполномоченному потребителю необходимо обратиться с заявлением в финансовую организацию, к которой имеется претензия.

Заявление может быть направлено в электронной или письменной форме. Финансовая организация обязана рассмотреть заявление и направить в адрес потребителя мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования в следующие сроки:

- в течение 15 рабочих дней со дня получения заявления, направленного в электронном виде по стандартной форме, утвержденной Советом службы финансового уполномоченного, если со дня нарушения прав прошло не более 180 дней;
- не позднее 30 дней со дня получения заявления в иных случаях.

Финансовая организация обязана направить ответ на заявление по адресу электронной почты, а при его отсутствии по почтовому адресу.

Если в установленные сроки финансовая организация не направила ответ на заявление или ответ получен, но он не устраивает потребителя, потребитель вправе направить обращение финансовому уполномоченному.

Обращение финансовому уполномоченному может быть направлено как в письменной форме на бумажном носителе в адрес финансового уполномоченного (119017, г. Москва, Старомонетный пер., д.3), так и в электронной форме через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru/>, где можно ознакомиться с подробным порядком подачи и рассмотрения обращений.

Требования к содержанию обращения установлены в ст. 17 Федерального Закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». В частности, к обращению должны быть приложены копии заявления в финансовую организацию и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся копии договора с финансовой организацией и иных документов по существу требования.

В любом случае, если обращение не соответствует требованиям к его оформлению, установленным законом, или направлено с нарушением порядка направления, работники службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного обязаны разъяснить порядок направления обращения.

В течение 3-х рабочих дней со дня поступления обращения финансовому уполномоченному потребителю будет направлено уведомление о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе в принятии обращения к рассмотрению.

Если финансовая организация, в отношении которой потребитель намерен направить обращение, не включена в Реестр или Перечень, необходимо обратиться в суд без направления обращения финансовому уполномоченному.

Предлагаю использовать данную информацию при консультировании граждан в случае их обращения.

Заместитель руководитель Управления



В.В. Курбанов