

Уважаемые клиенты!

С 1 января 2020 г. МФО обязаны осуществлять взаимодействие с финансовым уполномоченным

Порядок обращения к финансовому уполномоченному



До направления обращения финансовому уполномоченному обратитесь с заявлением (претензией) в МФО.

Согласно базовому стандарту МФО обязана направить вам ответ в течение 12 рабочих дней



Если вы не согласны с ответом МФО или не получили его в установленный срок, направьте обращение финансовому уполномоченному.

Обращение быть направлено в электронной форме через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного. В этом случае вы сможете следить за ходом рассмотрения обращения в личном кабинете.



Получите решение финансового уполномоченного по вашему обращению. МФО обязана исполнить решение в срок, указанный в решении.

В случае, если решение финансового уполномоченного не исполнено в срок, по вашему заявлению выдаётся исполнительный документ для принудительного исполнения решения.

1. Финансовый уполномоченный рассматривает обращение, если размер требования к МФО не превышает 500 000 рублей.
2. Новый порядок урегулирования споров установлен Федеральным законом от 04.06.2018 №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».
3. Обращение также может быть направлено в письменной форме по адресу: 119017 г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3, АНО «СОДФУ».

Подробная информация на официальном сайте финансового уполномоченного www.finombudsman.ru и по тел. 8(800)200-00-10