

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» (далее – Закон).

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

Обращение потребителя финансовому уполномоченному может быть направлено: на сайте <https://finombudsman.ru/>; по адресу 119017, г. Москва, Старомонетный пер., д. 3, получатель — АНО «СОДФУ» или через контактный центр Службы финансового уполномоченного по телефону 8 (800) 200-00-10.

Прием и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно.

До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель должен обратиться с заявлением - претензией в микрофинансовую организацию. При обращении получателей финансовых услуг — Заемщикам ООО МКК «СВЕРХЗАЙМ» рекомендуем включать в обращение (заявление, жалобу) следующую информацию: номер Договора займа, изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также прикладывать доказательства, подтверждающие эти обстоятельства; ФИО работника, действия которого обжалуются и иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить. К обращению

необходимо приложить копии документов, подтверждающих изложенные обстоятельства. Обратиться с таким заявлением заемщики могут в любое подразделение компании по адресу: 350015, г. Краснодар, ул. им. Хакурате, д.12, этаж 1, оф.17.

Данный претензионный порядок установлен статьей 16 Закона и является обязательным для потребителей.

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».