**Новый порядок досудебного урегулирования споров потребителей с МФО**

Управление Роспотребнадзора по Амурской области  информирует граждан 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. [Реестр](https://finombudsman.ru/finansovyye-organizatsii/) таких организаций размещается на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Банка России и финансового уполномоченного.

Новый порядок предусматривает, что потребитель финансовых услуг вправе обращаться в суд за защитой своих нарушенных прав только после рассмотрения спора финансовым уполномоченным, в случае несогласия с его решением. Финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей, если размер имущественных требований к финансовой организации не превышает 500 000 рублей. На требования потребителя, вытекающие из договоров ОСАГО, ограничение по размеру заявляемых имущественных требований не распространяется. Решение, принятое финансовым уполномоченным по результатам рассмотрения обращения потребителя, подлежит обязательному исполнению финансовой организацией в указанный в решении срок.

До направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг должен направить в финансовую организацию заявление в письменной или электронной форме. Если в установленные законом сроки (15 рабочих дней со дня получения заявления потребителя, направленного в электронном виде, и 30 дней со дня получения заявления в иных случаях) финансовая организация не направила ответ на заявление или ответ получен, но он не устраивает, потребитель вправе направить обращение финансовому уполномоченному. Обращение финансовому уполномоченному может быть направлено как в письменной форме на бумажном носителе в [адрес](https://finombudsman.ru/contacts) финансового уполномоченного (119017, г. Москва, Старомонетный пер., д.3), так и в электронной форме через [личный кабинет](file:///C%3A%5CUsers%5CMaster%5CDesktop%5C%D0%97%D0%9F%D0%9F%5C%D0%BB%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D0%BA%D0%B0%D0%B1%D0%B8%D0%BD%D0%B5%D1%82) на сайте финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru/>, где Вы можете 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 Вашего 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 не включена в Реестр, потребитель вправе обратиться в суд за защитой своих нарушенных прав без соблюдения вышеописанного порядка.

<http://www.28.rospotrebnadzor.ru>, 13 февраля 2020