

Саморегулируемая организация
Союз микрофинансовых организаций
«Микрофинансирование и Развитие»
(СРО «МиР»)
107078, Москва, Орликов пер. д.5, стр.1,
пом. 11
info@npmir.ru, www.npmir.ru
тел.: (495) 258-8705

Руководителю
микрофинансовой
организации

Личный кабинет

от 26.12.2023 № 1984

Информационное письмо

***«Относительно рассмотрения членами СРО «МиР»
обращений получателей финансовых услуг к финансовому уполномоченному»***

В рамках состоявшегося 06.12.2023 г. заседания рабочей группы по вопросам взаимодействия Службы финансового уполномоченного (далее – Служба) с субъектами рынка микрофинансирования состоялось обсуждение вопроса практики применения финансовым уполномоченным ч. 1 ст. 16 Закона № 123-ФЗ Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее - Закон № 123-ФЗ), по результатам которого Служба подтвердила, что:

1) Служба считает соблюденным потребителем финансовых услуг требования ч. 1 ст. 16 Закона № 123-ФЗ (далее – претензионный порядок) в случае, если в направленной потребителем финансовых услуг в МФО претензии не указаны сведения о конкретном займе (например, проверить переплату по «всем заключенным договорам» или вернуть «все денежные средства»);

2) Служба считает не соблюденным потребителем финансовых услуг установленный ч. 1 ст. 16 Закона № 123-ФЗ претензионный порядок в случаях, когда в претензии указаны сведения об конкретном(ых) договоре(ах) займа, а в обращении к финансовому уполномоченному – сведения о другом(их) договоре(ах) займа.

В связи с вышеизложенным, СРО «МиР» рекомендует своим членам:

- в случае получения от заемщика обращения, содержащего требование к МФО провести проверку всех договоров займа (включая условия о продаже дополнительных услуг), заключенных ею с заемщиком, на предмет корректности их условий, в том числе наличия по ним переплат – рассмотреть обращение по существу и направить ответ заявителю обращения в соответствии с установленным законодательством РФ порядком;

- при получении от финансового уполномоченного копии обращения заемщика к финансовому уполномоченному - осуществить проверку соответствия требований заемщика, заявленных им в обращении к финансовому уполномоченному, требованиям заемщика, указанным в претензии к микрофинансовой организации. В случае установления факта отсутствия в претензии сведений о договоре(ах), указанном(ых) в обращении заемщика к финансовому уполномоченному, - направить финансовому уполномоченному ответ о том, что заемщиком не соблюден претензионный порядок в отношении соответствующих договоров, поэтому рассмотрение дела должно быть прекращено на основании п.1 ч. 1 ст. 27 Закона № 123-ФЗ.

С уважением,
Директор СРО «МиР»

Исп. А.Новицкая



Е.С. Стратьева