



**МИНИСТЕРСТВО
ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ РОССИИ)**

Пресненская наб., д. 10, стр. 2, Москва, 125039
Тел. (495) 870-70-12, Факс (495) 870-70-06
E-mail: mineconom@economy.gov.ru
<http://www.economy.gov.ru>
ОКПО 00083204, ОГРН 1027700575385,
ИНН/КПП 7710349494/771001001

Высшие органы
исполнительной власти субъектов
Российской Федерации

(по списку)

08.10.2019 № Д09и-34523

На № _____ от _____

О направлении информации

Федеральным законом от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Федеральный закон № 123-ФЗ) установлен новый порядок урегулирования споров потребителей с финансовыми организациями, который предполагает обязательное обращение потребителя к финансовому уполномоченному до обращения в суд.

В целях защиты прав граждан Российской Федерации – потребителей финансовых услуг при урегулировании споров с финансовыми организациями, а также во исполнение пункта 3 статьи 17 Федерального закона № 123-ФЗ считаем необходимым обеспечить информирование граждан о новом порядке урегулирования указанных споров.

В этой связи просим разместить необходимые информационные материалы Автономной некоммерческой организации «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» в секторе информирования и ожидания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. Указанные информационные материалы доступны для скачивания в автоматизированной информационной системе мониторинга развития сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (АИС МРС МФЦ) в разделе «Методологические материалы».

Приложение: на 3 л. в 1 экз.

Директор Департамента
государственного управления

Подлинник электронного документа, подписанного ЭП,
хранится в системе электронного документооборота
Министерства экономического развития Российской Федерации

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 00E0036E1B07E0F080E911293479ADB0DE
Владелец: Матвеевко Андрей Владимирович
Действителен: с 19.02.2019 до 19.02.2020

А.В. Матвеевко

**АВТОНОМНАЯ
НЕКОММЕРЧЕСКАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ**
**«СЛУЖБА ОБЕСПЕЧЕНИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФИНАНСОВОГО
УПОЛНОМОЧЕННОГО»
(АНО «СОДФУ»)**

119017, г. Москва, Старомонетный пер., д. 3
www.finombudsman.ru
info@finombudsman.ru

от 18.09.2019 № 1303-01/19

на № _____ от _____

Об информационном взаимодействии

Директору департамента
государственного управления
Министерства экономического
развития Российской Федерации

А.В. Матвеевко

125039, Пресненская наб., д. 10,
стр. 2, г. Москва

Уважаемый Андрей Владимирович!

АНО «СОДФУ» является автономной некоммерческой организацией, созданной Банком России для обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

Институт финансового уполномоченного учрежден Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее - Закон) в целях защиты прав граждан - потребителей финансовых услуг. Главный финансовый уполномоченный назначается Советом директоров Банка России по согласованию с Президентом Российской Федерации. Решение финансового уполномоченного является обязательным для исполнения.

Законом установлен новый порядок урегулирования споров потребителей с финансовыми организациями, который предполагает обязательное обращение потребителя к финансовому уполномоченному до его обращения в суд.

Досудебное урегулирование споров финансовым уполномоченным с 01.06.2019 является обязательным для клиентов страховых организаций

Минэкономразвития России
Вх. № Д09-34596
от 18.09.2019 3+флэшка

по договорам автострахования, с 28.11.2019 - по иным видам страхования. С 01.01.2020 досудебное урегулирование станет обязательным для клиентов микрофинансовых организаций, с 01.01.2021 – для клиентов потребительских кооперативов, ломбардов, кредитных организаций и негосударственных пенсионных фондов.

Таким образом, новый порядок разрешения споров затронет значительную часть граждан Российской Федерации.

В целях обеспечения доступности деятельности финансового уполномоченного на территории Российской Федерации просим оказать содействие в информировании граждан - потребителей финансовых услуг о новом порядке досудебного урегулирования споров с финансовыми организациями через сеть многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ).

АНО «СОДФУ» выражает заинтересованность во взаимодействии с МФЦ на территории всех субъектов Российской Федерации в следующих формах:

1. Размещения на территории МФЦ информационных материалов, предоставляемых АНО «СОДФУ» на бумажных носителях.

2. Размещения и демонстрации в МФЦ видеоролика с информацией о новом порядке досудебного урегулирования и механизме подачи обращения потребителями (видеоролик предоставляется АНО «СОДФУ» в электронном виде);

3. Использования программно-аппаратного комплекса в секторе информирования и ожидания МФЦ для создания личного кабинета на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.finombudsman.ru;

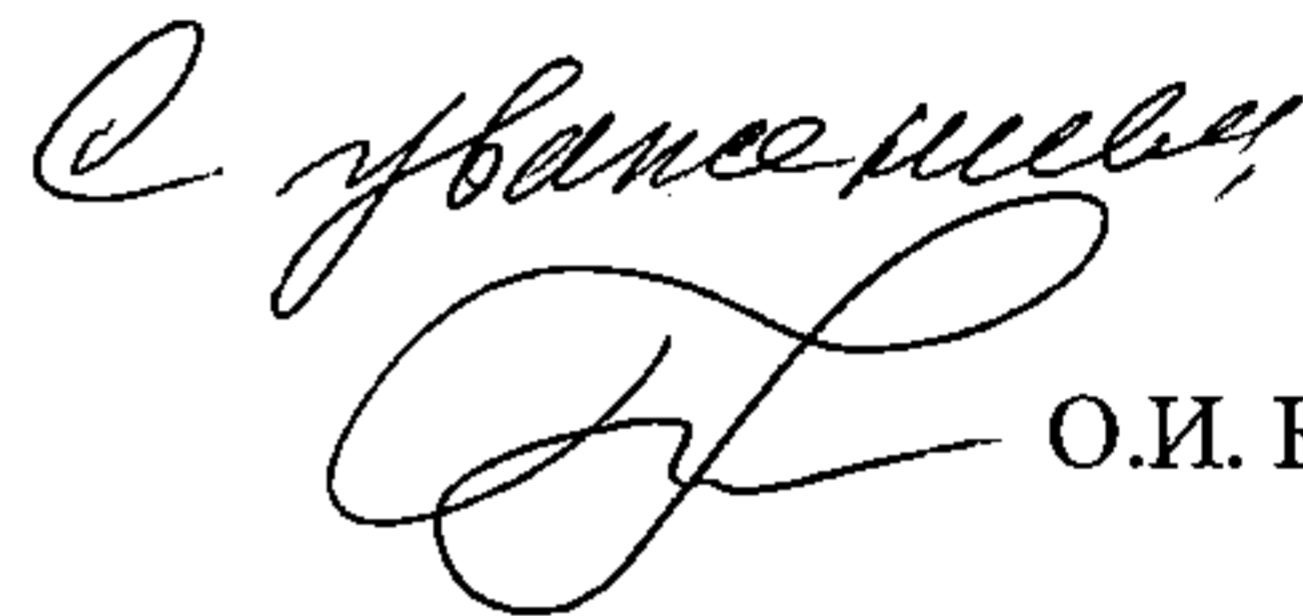
4. Размещение на официальных сайтах МФЦ сообщения о новом порядке досудебного урегулирования споров потребителей с финансовыми организациями и баннера с активной ссылкой на официальный сайт

финансового уполномоченного www.finombudsman.ru (баннер предоставляется АНО «СОДФУ» в электронном виде).

АНО «СОДФУ» просит Вас оказать содействие в размещении указанных информационных материалов, а также рассмотреть возможность дистанционного обучения сотрудников региональных отделений МФЦ силами АНО «СОДФУ» для проведения консультаций по вопросам, относящимся к подаче обращения финансовому уполномоченному.

Приложение: USB-флеш-накопитель с информационными материалами.

Руководитель


О.И. Крайнова