



Служба
финансового
уполномоченного

Вы являетесь клиентом микрофинансовой организации?

Микрофинансовая организация (МФО) отказывается удовлетворить ваши требования?

С 1 января 2020 года

для урегулирования спора до обращения в суд вы должны обратиться к финансовому уполномоченному*



Порядок обращения к финансовому уполномоченному**



1

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

МФО обязана направить вам ответ в течение 30 календарных дней (в случаях, предусмотренных законом - в течение 15 рабочих дней).

2

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

Обращение может 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.

3

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.



Финансовый уполномоченный рассматривает обращение, если размер требования к МФО не превышает 500 000 рублей.



Новый порядок урегулирования споров установлен Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».



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

Подать обращение:

www.finombudsman.ru

Задать вопрос:

8 (800) 200-00-10

бесплатный звонок по России



Информация для потребителей финансовых услуг о праве обратиться к финансовому уполномоченному

Финансовый уполномоченный (далее – ФУ) осуществляет свою деятельность на основании Федерального закона от 4 июля 2018 г. N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон), при этом ФУ независим от органов власти, организаций и должностных лиц.

ФУ осуществляет досудебное урегулирование споров между микрофинансовыми организациями и их клиентами – физическими лицами, позволяя избежать обращения в суд. Принятие и рассмотрение обращений потребителей ФУ осуществляется бесплатно. В случаях, предусмотренных законом, потребители финансовых услуг вправе заявлять требования к микрофинансовой организации в судебном порядке только после обращения к ФУ.

По результатам рассмотрения обращения потребителей ФУ принимает решение, которое подлежит обязательному исполнению микрофинансовой организацией в указанный в решении срок. В случае несогласия с решением ФУ потребитель финансовых услуг вправе обратиться в суд для защиты своих прав. Также, если микрофинансовая организация не согласна с решением ФУ, она вправе оспорить его в суде.

Пошаговая инструкция при обращении к финансовому уполномоченному:

1. Обратиться в финансовую организацию

Если ООО «МКК «Фаст ЕАО» (далее – Компания) оказало вам услуги, и, как следствие, вы имеете к Компании претензии имущественного характера, то до направления обращения ФУ вы должны обратиться в Компанию с заявлением в письменной или электронной форме.

В соответствии с п. 2 статьи 16 Закона, Компания обязана рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе удовлетворении предъявленного требования:

- 1) В течении 15 рабочих дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы ФУ (требования к содержанию формы заявления и стандартная форма прилагаются к настоящей инструкции, см. приложение № 1), и если со дня нарушения прав потребителей финансовых услуг прошло не более 180 дней;
- 2) В течение 30 дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в иных случаях.

Вышеуказанное заявление можно направить в Компанию почтой по адресу: 679016, г. Биробиджан, ул. Димитрова, д.17, 1 этаж, ООО «МКК «Фаст ЕАО» или по адресу электронной почты fasteao@mail.ru.

Компания рассмотрит этот документ и направит вам мотивированный ответ об удовлетворении требований, частичном удовлетворении или отказе.

2. Направить обращение ФУ

Если вы не удовлетворены ответом Компании или не получили его, вы можете обратиться к ФУ, при этом заявление ФУ может быть направлено в электронной или письменной форме. ФУ рассматривает обращение и принимает по нему решение в следующие сроки:

- 1) В течение 15 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения потребителем финансовых услуг;
- 2) В течение 30 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

Обращение ФУ может быть направлено одним из следующих способов:

- 1) В электронной форме через личный кабинет (<https://finombudsman.ru/lk/login>) на официальном сайте ФУ.
- 2) В письменной форме на бумажном носителе в адрес ФУ: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3. Контактный центр: 8(800)200-00-10
- 3) Обращение может быть направлено через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, заключивший соглашение о взаимодействии со службой обеспечения деятельности ФУ. Информация об указанных многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг размещается на официальном сайте ФУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Обращение должно включать в себя:

- 1) Фамилию, имя и отчество (последнее при наличии), дату и место рождения, место жительства потребителя финансовых услуг;
- 2) Почтовый адрес и иные контактные данные потребителя финансовых услуг (номер телефона, адрес электронной почты-при наличии), а в случае, если обращение направляется в электронной форме, - адрес электронной почты;
- 3) Наименование, место нахождения и адрес микрофинансовой организации;
- 4) Сведения о существовании спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора и дате его заключения (при наличии);
- 5) Сведения о направлении заявления в микрофинансовую организацию, наличии ее ответа, а также об использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному способам разрешения спора;

- б) Копию платежного документа, подтверждающего внесение платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц (в случае направления обращений лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации);
- 7) Дату направления обращения.

К обращению должны быть приложены копии заявления в Компанию и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся копии договора с Компанией и иных документов по существу Вашего требования.

Если обращение не соответствует требованиям к его оформлению, установленным законом, или направлено с нарушением порядка направления, работники службы обеспечения деятельности ФУ обязаны разъяснить порядок направления обращения. В случае необходимости вы можете обратиться в службу обеспечения деятельности ФУ по номеру телефона: 8(800)200-00-10 (звонок по России бесплатно), где Вам окажут содействие в оформлении обращения.

3. Отслеживание процесса рассмотрения

В течение 3 рабочих дней со дня поступления обращения ФУ Вам будет направлено уведомление о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе в принятии обращения к рассмотрению.

В случае принятия обращения к рассмотрению вы можете следить за процессом его рассмотрения в вашем личном кабинете на сайте ФУ, а также получают уведомления на мобильный телефон или почту.

Требования к содержанию Формы заявления потребителя финансовых услуг

Форма заявления, направляемого потребителем финансовых услуг в микрофинансовую организацию в электронной форме должна содержать следующие сведения:

2.1. О дате направления заявления.

2.2. О микрофинансовой организации, в которую направляется заявление:

2.2.1. наименование;

2.2.2. место нахождения;

2.2.3. адрес;

2.3. О лице, направляющем заявление:

2.3.1. вид обратившегося лица (потребитель или третье лицо, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к микрофинансовой организации);

2.3.2. в случае, если заявления направляется физическим лицом:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

- дата рождения;

- место рождения;

- вид документа, удостоверяющего личность, серия, номер и дата выдачи такого документа;

- место жительства или место пребывания;

2.3.3. в случае, если заявления направляется физическим лицом, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, дополнительно:

- дата государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя;

- идентификационный номер налогоплательщика;

2.3.4. в случае, если заявления направляется юридическим лицом:

- наименование юридического лица;

- место нахождения;

- дата государственной регистрации;

- идентификационный номер налогоплательщика;

2.3.5. почтовый адрес;

2.3.6. номер телефона;

2.3.7. адрес электронной почты.

2.4. О требованиях потребителя:

2.4.1. номер договора и дата его заключения (при наличии);

2.4.2. размер требований имущественного характера;

2.4.3. сущестготребований.

2.5. О реквизитах банковског счета (в случае, если требование птребителя является денежным).

2.6. О документах, прилагаемых к заявлению:

2.6.1. наименование документов, копии которых направляются одновременно с заявлением.

При этом, невключение потребителем указанной информации не может препятствовать подаче им заявления. К заявлению должны быть приложены копии документов по существу заявленного потребителем требования.

Стандартную форму заявления вы сможете найти по ссылке на официальном сайте ФУ – [https://finombudsman.ru/docs/Polozheniye_o_standartnoy_forme_zayavleniya_npravlyаемого_potrebitelem_v_finansovuyu_organizatsiyu_v_elektronnoy_for me.pdf](https://finombudsman.ru/docs/Polozheniye_o_standartnoy_forme_zayavleniya_npravlyаемого_potrebitelem_v_finansovuyu_organizatsiyu_v_elektronnoy_forme.pdf)