



Информация

для потребителей финансовых услуг о праве обратиться к финансовому уполномоченному

С 1 января 2020 года клиенты микрокредитной компании МКК «Купи не копи» (ООО) вправе обратиться к финансовому уполномоченному.

Финансовый уполномоченный (далее – ФУ) – это уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг, который осуществляет свою деятельность на основании Федерального закона от 4 июня 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.

ФУ рассматривает обращения клиентов в отношении микрофинансовых организаций, если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей (за исключением обращений, которые не подлежат рассмотрению ФУ в соответствии со ст. 19 Закона от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»).

Принятие и рассмотрение обращений потребителей ФУ осуществляется бесплатно (за исключением случаев переуступки клиентом своих прав требования к микрофинансовой организации).

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 потребителя 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.

Порядок направления обращений на рассмотрение финансовому уполномоченному:

1. Обратиться в Микрокредитную компанию «Купи не копи» (ООО) - финансовую организацию, в которой оказана финансовая услуга

В соответствии с п. 2 статьи 16 Закона, Микрокредитная компания «Купи не копи» (ООО) (далее- Общество) обязано рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

1) в течение пятнадцати 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 (ознакомиться с формой заявления можно пройдя по ссылке, приведенной в приложении №1 к настоящему документу), и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти дней;

2) в течение тридцати дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в иных случаях.

Вышеуказанное заявление можно направить в Общество следующим способом: почтой по адресу: 125124, г. Москва, ул. Правды, д.8, к. 1, МКК «Купи не копи» (ООО). Общество рассмотрит этот документ и направит Вам мотивированный ответ об удовлетворении требований, частичном удовлетворении или об отказе.

2. Направить обращение ФУ

Если вы не удовлетворены ответом Общества 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 пятнадцати рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения - в случае направления обращения потребителем финансовых услуг;

2) в течение тридцати 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.

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 способах разрешения спора;

6) 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 Общество и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся копии договора с Обществом 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 бесплатный), где Вам окажут содействие в оформлении обращения.

Отслеживание процесса рассмотрения

В течение 3-х 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 получать 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:

1. О дате направления заявления.
2. О микрофинансовой организации, в которую направляется заявление:
 - 2.1. наименование;
 - 2.2. место нахождения;
 - 2.3. адрес;
3. О лице, направляющем заявление:
 - 3.1. вид обратившегося лица (потребитель или третье лицо, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к микрофинансовой организации);
 - 3.2. в случае, если заявление 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;
 - 3.3. в случае, если заявление направляется физическим лицом, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, дополнительно:
 - дата государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя;
 - идентификационный номер налогоплательщика;
 - 3.4. в случае, если заявление направляется юридическим лицом:
 - наименование;
 - место нахождения;
 - дата государственной регистрации;
 - идентификационный номер налогоплательщика;
 - 3.5. почтовый адрес;
 - 3.6. номер телефона;
 - 3.7. адрес электронной почты.
4. О требованиях потребителя:
 - 4.1. номер договора и дата его заключения (при наличии);

4.2. размер требований имущественного характера;

4.3. существо требований.

5. О реквизитах банковского счета (в случае, если требование потребителя является денежным).

6. О документах, прилагаемых к заявлению:

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_napravlyayemogo_potrebitelem_v_finansovuyu_organizatsiyu_v_elektronnou_forme.pdf