



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](http://www.finombudsman.ru)

Подать обращение:

[www.finombudsman.ru](http://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 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. 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 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.

## **Пошаговая инструкция при обращении к финансовому уполномоченному:**

### **1. Обратиться в финансовую организацию**

Если ПАО МКК «Займер» (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 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 (требования к содержанию формы заявления и стандартная форма прилагаются к настоящей инструкции, см. приложение №1), 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 Компанию одним из следующих способов: почтой по адресу: 650000, г. Кемерово, пр. Советский 2/7, ПАО МКК «Займер» или по адресу электронной почты support@zaymer.ru.

Компания 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 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 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,

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 способами 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 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 бесплатный), где Вам окажут содействие в оформлении обращения.

### **3. 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:

- 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 заявление направляется физическим лицом: 3 – 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 заявление 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 заявление направляется юридическим лицом: – наименование; – 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. существо требований.
- 2.5. О реквизитах банковского счета (в случае, если требование потребителя 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\\_napravlyayemogo\\_potrebitelem\\_v\\_finansovuyu\\_organizatsiyu\\_v\\_elektronnoy\\_forme.pdf](https://finombudsman.ru/docs/Polozheniye_o_standartnoy_forme_zayavleniya_napravlyayemogo_potrebitelem_v_finansovuyu_organizatsiyu_v_elektronnoy_forme.pdf)