

**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 ООО МКК «Сахкредит» (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:

|  |
| --- |
| 693010, САХАЛИНСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г.О. ГОРОД ЮЖНО-САХАЛИНСК, Г. ЮЖНО-САХАЛИНСК, УЛ. КОМСОМОЛЬСКАЯ, Д. 152, КВ. 67 |

или по адресу электронной почты [sakh-credit@yandex.ru](mailto:sakh-credit@yandex.ru) Компания рассмотрит этот документ и направит вам мотивированный ответ об удовлетворении или удовлетворении требований, частичном 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/) 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 существе 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 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.

Приложение № 1

**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.