

Памятка потребителю финансовых услуг о порядке обращения к финансовому уполномоченному

В случае наличия у потребителя финансовых услуг к ООО МКК «АР-Финанс» требования имущественного характера, не превышающего 500 000 рублей, он вправе обратиться к финансовому уполномоченному для рассмотрения данного спора во внесудебном порядке.

До обращения к финансовому уполномоченному потребитель финансовых услуг должен направить в ООО МКК «АР-Финанс» заявление в письменной (по адресу: 423800, РТ, г. Набережные Челны, пр. Чулман, д. 22, кв. 246) или электронной форме. В заявлении рекомендуется указать:

- фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии);
- номер договора;
- описание существа спора;
- документы, подтверждающие основания возникновения требований;
- расчёт имущественного требования;
- другие документы и сведения, которые помогут ООО МКК «АР-Финанс» принять правильное решение по данному заявлению.

Потребитель финансовых услуг вправе направить обращение финансовому уполномоченному после получения ответа от ООО МКК «АР-Финанс» либо в случае неполучения ответа по истечении соответствующих сроков рассмотрения заявления потребителя финансовых услуг.

Обращения к финансовому уполномоченному могут быть направлены в письменной форме по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3 или через Личный кабинет на сайте финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru>. Номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного 8 (800) 200-00-10 (звонок по России бесплатный).

Финансовый уполномоченный не рассматривает обращения:

- 1) если обращение не соответствует ч.1 ст. 15 Федерального закона от 04.06.2018 N123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг";
- 2) если потребитель финансовых услуг предварительно не обратился в финансовую организацию в порядке, установленном ст.16 Федерального закона от 04.06.2018 N123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг";
- 3) если в суде, третейском суде имеется либо рассмотрено дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям;
- 4) находящиеся в процессе урегулирования с помощью процедуры медиации;
- 5) по которым имеется решение финансового уполномоченного или соглашение, принятое по спору между теми же сторонами (в том числе при уступке права требования), о том же предмете и по тем же основаниям;
- 6) в отношении финансовых организаций, у которых отозвана (аннулирована) лицензия, которые исключены из реестра финансовых организаций соответствующего вида или которые находятся в процессе ликвидации, ликвидированы, прекратили свое существование или были признаны фактически прекратившими свою деятельность;
- 7) по вопросам, связанным с банкротством юридических и физических лиц;
- 8) по вопросам, связанным с компенсацией морального вреда и возмещением убытков в виде упущенной выгоды;
- 9) по вопросам, связанным с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями, а также обращения о взыскании обязательных платежей и санкций, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- 10) направленные повторно по тому же предмету и по тем же основаниям, что и обращение, ранее принятое финансовым уполномоченным к рассмотрению;
- 11) содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу финансового уполномоченного или иных лиц;

12) текст которых не поддается прочтению.