

Информация о способах защиты прав получателей финансовых услуг

Способы защиты прав получателей финансовых услуг:

1. Досудебное урегулирование:

- Обращение с претензией в ООО «Альфа-Ломбард» (ломбард);
- Обращение к Финансовому уполномоченному в отношении требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм, при урегулировании спора до 500 000 рублей, и если со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет. **До направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг должен направить в финансовую организацию заявление в письменной форме.**
- Обращение с жалобой в Центральный Банк Российской Федерации по вопросам, связанным с возможным нарушением ломбардами требованиям федеральных законов и нормативных актов Банка России.

2. Судебное урегулирование:

- Обращение в суды общей юрисдикции с иском заявлением по вопросам взыскания денежных сумм, защиты своих прав в случае несогласия с результатами досудебного урегулирования.

Способы направления обращений получателей финансовых услуг

1. Отправить обращение в ломбард можно на бумажном носителе в виде почтового отправления по адресу: 450075, Республика Башкортостан, г. Уфа, Проспект Октября, д.131.

Обращение должно обязательно содержать следующую информацию:

- Фамилию, имя, отчество (при наличии) физического лица;
- Почтовый адрес, адрес электронной почты, телефон – для обратной связи;
- Подпись – для обращений на бумажном носителе.

Для оперативного и всестороннего рассмотрения обращения получателя финансовых услуг в обращении рекомендуется указать:

- номер договора потребительского займа (номер залогового билета), заключенного между потребителем финансовых услуг и ломбардом;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.

Ответ на обращение не дается в следующих случаях:

- в обращении недостаточно данных для определения получателя финансовых услуг;
- текст обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержатся только те вопросы, на которые получателю финансовых услуг ранее давался ответ по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу финансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников финансовой организации, а также членов их семей;
- обращение является рекламой и (или) обладает признаками массовой (спам-) рассылки;
- из обращения прямо следует, что оно не требует ответа.

2. Отправить обращение в орган досудебного рассмотрения споров – Службу Финансового уполномоченного можно: на бумажном носителе при личном обращении либо в виде почтового отправления по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., д. 3; в электронной форме через интернет-приемную <https://finombudsman.ru>, контактный центр: 8 (800) 200-00-10, понедельник - пятница с 9:00 до 21:00 (МСК), кроме нерабочих праздничных дней бесплатный звонок из регионов России.

3. Отправить обращение в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью ломбардов – Центральный Банк Российской Федерации можно: на бумажном носителе при личном обращении либо в виде почтового отправления по адресу: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12; в электронной форме через Интернет-приемную <https://www.cbr.ru>.