



**Некоммерческая организация  
Кредитный потребительский кооператив граждан  
«Актив»**

385011 Республика Адыгея, г.Майкоп, ул.Димитрова, д.1, офис 1

385019 Республика Адыгея, г.Майкоп, 6 Переулок, д.1

ИНН 0105044277; КПП 010501001; ОГРН 1050100532790

Расчетный счет: 40703810300010004032

кор сч 30101810303490000789 БИК 040349789, в ООО КБ «Газтрансбанк»,

тел.сот. 8-800-201-06-95; 8 (960) 437-47-11, 8 (988) 477-69-74;

тел. (8772) 55-81-67; (8772) 56-40-77

---

Член СРО «Кооперативные финансы» г.Москва , регистрационный № 59 от 20.12.2010г

## **ИНФОРМАЦИЯ**

**ДЛЯ ЧЛЕНОВ (ПАЙЩИКОВ) Кредитного кооператива «АКТИВ»**

С 01 января 2021 г вступает в действие ст.28 части 1 Федерального закона от 04.08.2018г № 123-ФЗ» Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» на основании которого Кооператив обязан взаимодействовать с финансовым уполномоченным.

На основании ст.15 главы 3 «Об обращении потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному» Вы в праве в досудебном порядке обратиться к финансовому уполномоченному.

Для этого на основании ст.16 «О порядке направлений обращений потребителей финансовых услуг» Вы должны :

1. До направления финансовому уполномоченному обращения, направить в финансовую организацию заявление в письменной или электронной форме.

2. Финансовая организация обязана рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг и направить Вам мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

1) в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения заявления потребителя - мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования;

2) 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, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти дней;

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

3. Ответ на заявление потребителя финансовых услуг направляется по адресу электронной почты потребителя финансовых услуг, а при его отсутствии по почтовому адресу.

4. Потребитель финансовых услуг вправе направить обращение финансовому уполномоченному после получения ответа финансовой организации либо в случае неполучения ответа финансовой организацией по истечении соответствующих сроков рассмотрения финансовой организацией заявления потребителя финансовых услуг, установленных частью 2 настоящей статьи.

5. Обращение направляется потребителем финансовых услуг лично, за исключением случаев законного представительства. При направлении обращения законным представителем потребителя финансовых услуг к обращению прилагаются документы, подтверждающие полномочия законного представителя.

6. Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются бесплатно, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации. В последнем случае рассмотрение обращения финансовым уполномоченным осуществляется за плату в размере, установленном Советом Службы

7. Потребитель финансовых услуг вправе отозвать обращение до даты принятия финансовым уполномоченным решения по результатам рассмотрения спора. Обращение, которое отозвано потребителем финансовых услуг, не подлежит рассмотрению, а начатое рассмотрение подлежит прекращению не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации заявления об отзыве обращения. Копия заявления об отзыве обращения направляется в финансовую организацию. Отзыв обращения потребителем финансовых услуг не лишает его права на направление повторного обращения финансовому уполномоченному по тем же основаниям.

### **Статья 17 ФЗ-123. Требования к оформлению обращения**

1. Обращение направляется в письменной или электронной форме и включает 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 финансовой 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 финансовую организацию, наличии ее ответа, а также об использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному способах разрешения спора;

б) 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.

**2. Обращение в электронной форме может быть направлено:**

1) через личный кабинет потребителя финансовых услуг, под которым понимается информационный ресурс, который размещен на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и ведение которого осуществляется службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного в установленном ею порядке;

2) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети "Интернет", включая единый портал государственных и муниципальных услуг.

**3. К обращению прилагаются копии заявления в финансовую организацию и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся у потребителя финансовых услуг копии договора с финансовой организацией и иных документов по существу спора.**

4. Обращение на бумажном носителе подписывается потребителем финансовых услуг собственноручной подписью.

5. В случае, если обращение направляется законным представителем потребителя финансовых услуг, являющимся таковым в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации, к обращению прилагается копия документа, подтверждающего полномочия законного представителя потребителя финансовых услуг.

6. В случае, если обращение направляется юридическим лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, такое обращение включает в себя сведения о наименовании юридического лица, его месте нахождения и почтовом адресе, дате государственной регистрации, идентификационном номере налогоплательщика, контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты), а также сведения, предусмотренные пунктами 4- 7 части 1 настоящей статьи.

**Обращение финансовому уполномоченному может быть направлено одним из следующих способов:**

1. В электронной форме через личный кабинет (необходимо зарегистрироваться в ЛК) на сайте финансового уполномоченного.

2. В письменной форме на бумажном носителе в адрес финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3