

Информация о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора.

Защита прав получателя финансовой услуги осуществляется:

1. ООО МКК «АРКОН» путем исполнения своих обязанностей перед получателем финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства.

2. Получателем:

- путем реализации им своих прав на получение информации, защиту персональных данных, защиту частной жизни, защиту неприкосновенности жилища, защиту репутации, других прав, а также путем направления обращений в организацию с заявлением на реструктуризацию задолженности и иными заявлениями;
- путем направления обращений в СРО и Банк России с жалобами и заявлениями на действия(бездействия) организации;
- путем обращения в суд с исками на действия (бездействие) организации;
- путем медиации в рамках досудебного урегулирования спора, если это предусмотрено договором или дополнительным соглашением сторон.

Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – ФЗ № 123) введён обязательный порядок досудебного урегулирования споров потребителей финансовых услуг с микрофинансовыми организациями.

До направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг (далее – потребитель) должен направить в ООО МКК «АРКОН» заявление в письменной или электронной форме.

В случае, если ООО МКК «АРКОН» отказывается удовлетворить либо частично удовлетворяет требования потребителя, с чем не соглашается потребитель, до обращения в суд потребитель для урегулирования спора должен обратиться к финансовому уполномоченному. При этом обращение в суд представляется возможным после получения потребителем от финансового уполномоченного решения по обращению потребителя либо в случае непринятия финансовым уполномоченным решения по обращению по истечении предусмотренного законом срока рассмотрения обращения и принятия по нему решения.

Финансовый уполномоченный рассматривает имущественные требования (требования о взыскании денежных сумм) потребителя, размер которых не превышает 500 000 рублей.

Требования к порядку рассмотрения обращения (порядку оформления, направления, содержанию обращения и пр.) установлены в главе 3 ФЗ № 123.

К обращению прилагаются копии заявления в ООО МКК «АРКОН» и её ответа (при наличии), а также имеющиеся у потребителя копии договора с ООО МКК «АРКОН» и иных документов по существу спора.

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

- в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного: <https://finombudsman.ru/lk/login>

- в письменной форме на бумажном носителе в адрес финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, получатель АНО «СОДФУ».

Приём и рассмотрение обращений потребителя осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно.

Номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 8 (800) 200-00-10 (бесплатный звонок по России).

Место нахождения и почтовый адрес службы обеспечения деятельности финансового

уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3