

Информация о способах защиты прав получателей финансовых услуг

Способы защиты прав получателей финансовых услуг:

1. Досудебное урегулирование:

- Обращение с претензией в ООО «Ломбард «ОВК-ГРУПП» (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 или электронной 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 при личном обращении через сотрудников компании, взаимодействующих с получателями финансовых услуг, в виде почтового отправления по адресу: 354340, г. Сочи, А-340, ул. Демократическая, д.75, в электронной форме по адресу электронной почты: namesnikova.os@gmail.com

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. Неплиная, д. 12; в электронной форме через Интернет-приемную <https://www.cbr.ru>

Сообщаем, что Требование об изменении условий договора займа, предусматривающее приостановление исполнения заемщиком своих обязательств (об установлении льготного периода, в течение которого заемщик может приостановить выплаты по займу на срок до 6 месяцев в соответствии с Федеральным законом от 03.04.2020 № 106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа») можно подать следующими способами:

— направить по специальному адресу электронной почты: namestnikova.os@gmail.com

— можно позвонить на специальный номер телефона: 8-8622407334

— направить требование по почте: 354340, г. Сочи, ул. Демократическая, д. 75

Информируем Вас о том, что в период действия льготного периода в соответствии с ч. 18 ст. 6 Федерального Закона Закон № 106-ФЗ от 03.04.2020 года, на сумму основного долга Вам будут начисляться проценты в размере процентной ставки, равной 2/3 от рассчитанного Банком России среднерыночного значения ПСК в процентах годовых, подлежащего применению во втором квартале 2022 года (**обращаем внимание, что такая ставка составляет 62,491 % годовых** сравните ее с Вашей ставкой в залоговом билете на текущую дату).

Сумма указанных процентов фиксируется по окончании льготного периода.

В указанный льготный период:

- не начисляется **неустойка (штраф, пени)** за неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату займа/ уплате процентов на сумму займа,

- не обращается взыскание на предмет залога.

Информируем Вас о том, что если информация, подтверждающая Ваше право на «кредитные каникулы», не будет документально подтверждена в течение 90 дней, льготный период будет отменен, образуется длительная задолженность за весь срок «кредитных каникул», также будут начислены проценты, предусмотренные договором займа.

Информируем Вас о том, что по одному договору займа Вы можете воспользоваться льготным периодом только один раз.

При подаче заявки на предоставление Заемщику льготного периода по договорам займа («кредитных каникул» по Федеральному Закону № 106-ФЗ от 03.04.2020 «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа»), вы можете сформировать и отправить в ломбард Справку по форме 2-НДФЛ и выписку со счета в Пенсионном фонде России непосредственно через личный кабинет на портале Госуслуг.

Для этого нужно выбрать услуги «Сведения из справки о доходах физического лица по форме 2-НДФЛ» и «Извещение о состоянии лицевого счета в ПФР».

Для выбора нужного ломбарда на портал Госуслуг загружен специальный справочник с их электронными адресами, чтобы вы могли максимально просто выбрать нашу компанию и отправить туда документы.

Специальный электронный адрес ООО «Ломбард «ОВК-ГРУПП» для предоставления указанных документов: namestnikova.os@gmail.com

В случае изменения адреса электронной почты, содержащегося в справочнике, информация об этом будет незамедлительно размещена на настоящем сайте, и (или) иным образом доведена до сведения Заемщиков.