## Шаблон письма по электронной почте (client@imoneys.credit)

**Тема письма:** Отказ от подписки и требование прекратить списания

Здравствуйте!

Прошу отключить подписку и прекратить списания с моей банковской карты, привязанной при регистрации на сервисе iMoneys.

Мои данные:

ФИО: [ваше ФИО полностью]

Email, указанный при регистрации: [ваш email]

Телефон: [ваш номер телефона]

Дата регистрации (если известно): [дата]

Последние 4 цифры карты: [\*\*\*\*]

Я не получал(а) услуг, не оформлял(а) займ, и не считаю списания обоснованными. Прошу отключить подписку, удалить мои персональные данные, и подтвердить расторжение договора.

Если возможно — прошу рассмотреть вопрос о возврате средств за неоказанные услуги.

С уважением,

[ваше имя]

## Сценарий телефонного обращения (8 800 222‑22‑05)

**Что говорить оператору:**

Здравствуйте. Я хочу отказаться от платной подписки iMoneys и прекратить списания с моей карты.

Мои данные: ФИО — [ФИО], номер телефона — [номер], email — [email].

Подписка была оформлена на [дату], но услуг я не получал(а), займ не был одобрен.

Прошу отключить подписку и удалить мои данные.

Подскажите, пожалуйста, когда будет подтверждение?

## Шаблон обращения через форму обратной связи (на сайте imoneys.credit)

Прошу отключить платную подписку и прекратить списания.

ФИО: [ваше полное имя]

Телефон, указанный при регистрации: [ваш номер]

Email: [ваш email]

Дата подписки: [если известно]

Последние 4 цифры карты: [\*\*\*\*]

Я не получал(а) никаких услуг. Услуга считается неоказанной, списания считаю необоснованными.

Прошу удалить мои данные из системы и подтвердить отключение.

Также прошу рассмотреть возможность возврата списанных средств.

Спасибо!

## Шаблон заявления в банк для блокировки и чарджбэка

Прошу признать операцию по карте спорной и вернуть списанную сумму:

Дата операции: [указать дату]

Сумма: [указать сумму]

Получатель: PS IMONEYS CREDIT BARNAUL (или как указано в выписке)

Последние 4 цифры карты: [\*\*\*\*]

Причина: подписка была активирована без моего явного согласия.

Оферта не была представлена в понятной форме, никаких услуг не было оказано, уведомлений не поступало.

Прошу инициировать процедуру возврата средств согласно правилам платёжной системы.

Приложения:

– Выписка по карте

– Скриншоты сайта или переписки

– Переписка с сервисом iMoneys (если есть)

С уважением,

[ФИО]

[дата]

[подпись]

###

## Претензия в адрес ООО «Про-Лидс»

**Кому:**

ООО «Про-Лидс»

Юридический адрес: [уточните актуальный адрес из выписки/оферты]

ИНН: [если известно]

ОГРН: [если известно]

**От кого:**

[ФИО полностью]

[Паспортные данные (по желанию)]

[Адрес для ответа]

[Контактный телефон]

[Email]

**Дата:** [указать]

**ПРЕТЕНЗИЯ**

о прекращении оказания услуг и возврате денежных средств

Уведомляю вас о следующем:

[Дата] мною была зарегистрирована анкета на сайте сервиса iMoneys (адрес: https://imoneys.credit) и привязана банковская карта. При этом подписка на платные услуги (в том числе информационные, подбор займов и рассылки) была активирована **без моего прямого информированного согласия**, что нарушает нормы ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.

Услуги по факту **оказаны не были**:

– заявка на займ не была одобрена;

– информационные материалы/аналитика не предоставлялись;

– рассылка и доступ к витрине — отсутствовали.

Факт списания денежных средств считаю неправомерным. Формулировка в выписке по карте — PS IMONEYS CREDIT BARNAUL.

**На основании изложенного, прошу:**

1. Прекратить оказание платных услуг и расторгнуть подписку;
2. Удалить мои персональные данные из системы;
3. Возвратить списанную сумму в размере [указать сумму] на карту, с которой произведено списание;
4. Предоставить копию оферты или договора, на основании которого была оформлена подписка.

В случае отсутствия ответа в течение 10 календарных дней оставляю за собой право обращения в Роспотребнадзор, суд, а также подачи заявления о возврате средств в банк.

Претензия составлена в 2-х экземплярах. Один экземпляр прошу вернуть с отметкой о принятии.

**Подпись:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Дата:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## Шаблон обращения в Роспотребнадзор

**Кому:**

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор)

**От:**

[ФИО полностью]

[Почтовый адрес]

[Email]

[Телефон]

**Жалоба на нарушение прав потребителя ООО «Про-Лидс»**

Уважаемые представители Роспотребнадзора!

Я, [ФИО], обращаюсь с жалобой на действия компании **ООО «Про-Лидс»** (ИНН: 2221229910, ОГРН: 1222200013448, юридический адрес: 656023, г. Барнаул, ул. Кулагина, д. 8, офис 409), которая предоставляет платные информационные услуги под брендом **iMoneys** (официальный сайт: [https://imoneys.credit](https://imoneys.credit/)).

[**Дата**] мной была оформлена заявка на займ через данный сайт. После ввода личных данных и привязки карты сервис активировал платную подписку без чёткого и осознанного согласия с моей стороны. Стоимость услуг составляет 1998 рублей в месяц, списание происходит частями. Я не получал (а) полноценной информации о подключении подписки, её условиях и стоимости до момента списания.

Считаю, что мои права как потребителя были нарушены:

1. Информация об услуге, её стоимости и порядке отказа от неё не была доведена в полном объёме (нарушение **ст. 10 Закона РФ № 2300-1**);
2. Подписка была активирована без моего прямого согласия (нарушение **ст. 16** закона — навязывание дополнительных платных услуг);
3. Возврат денежных средств был отклонён, несмотря на то, что услуга не была оказана в полном объёме.

**Прошу:**

1. Провести проверку законности деятельности ООО «Про-Лидс» в рамках ФЗ № 2300-1;
2. Обязать компанию прекратить нарушение моих прав;
3. Принять меры административного воздействия к нарушителю (в случае подтверждения нарушений);
4. Сообщить мне о результатах рассмотрения настоящей жалобы.

**Приложения:**

– копия выписки по карте с операцией;

– скриншоты сайта и пользовательского соглашения;

– копия переписки с поддержкой iMoneys;

– копия отказа в возврате (если имеется).

Дата: [дата подачи жалобы]

Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_