

## **Информация о способах и адресах направления обращений**

### **получателями финансовых услуг.**

1. Заинтересованное лицо вправе обратиться с заявлением, жалобой в микрофинансовую организацию, Центральный Банк Российской Федерации, Саморегулируемую организацию Союз «Микрофинансовый Альянс», уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг (финансовому уполномоченному) следующими способами:

#### Заемщик может обратиться в Общество:

- путем направления обращения почтовым отправлением по адресу: 392008, Тамбовская область, г. Тамбов, Моршанское шоссе, д. 14 А, оф. 413
- по телефону: 8 (4752) 64-14-64
- путем направления обращения на официальный сайт в сети «Интернет»: [www.zaimpts.68](http://www.zaimpts.68)
- путем направления обращения на адрес электронной почты: autolombard68@gmail.ru

#### Контактная информация для обращения в СРО Союз «Микрофинансовый Альянс»

- путем направления обращения на официальный сайт в сети «Интернет»: <https://alliance-mfo.ru/>
- путем направления обращения по адресу: г. Москва, ул. Сущевская, д. 21, оф. 513
- по телефону: 8 (499) 322-46-77
- путем направления обращения на адрес электронной почты: [info@alliance-mfo.ru](mailto:info@alliance-mfo.ru)

#### Контактная информация для обращения в Банк России:

- путем направления обращения на официальный сайт в сети «Интернет»: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)
- контактный центр Банка России: 8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России).
- Общественная приемная Банка России: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1  
График работы: пн–чт 10:00–16:00, перерыв: 12:30–13:30. Рабочий телефон для связи: +7 (495) 771-97-88.

#### Контактная информация финансового уполномоченного

- путем направления обращения на официальный сайт в сети «Интернет»: <https://finombudsman.ru/>
- путем направления обращения по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3
- по телефону: 8 800 200-00-10

### **Рекомендация**

#### **по включению в обращение следующей информации и документов**

#### **получателей финансовых услуг**

- 1 Наименование:

-для физического лица (фамилия, имя, отчество (при наличии)), адрес (почтовый или электронный), для направления ответа на обращение.

-для юридического лица: полное наименование, место нахождения, подпись уполномоченного представителя юридического лица.

2. номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организации.

3. изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а так же доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.

4. наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются.

5. иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить.

6. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

### **Микрофинансовая организация вправе отказать**

#### **в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:**

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);

2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

Микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

Обращения и документы по их рассмотрению хранятся микрофинансовой организацией в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений». Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.