

## **О СПОСОБАХ И АДРЕСАХ ДЛЯ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ О ВОЗМОЖНОСТИ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В САМОРЕГУЛИРУЕМУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ, БАНК РОССИИ И В СЛУЖБУ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО В СФЕРЕ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

В целях обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателя финансовых услуг, оказываемых ООО МКК «ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ» (далее - Компания), а также повышения уровня информированности о деятельности Компании и качества оказываемых финансовых услуг, получатель финансовой услуги вправе направить лично, либо через своего представителя, в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалобу, просьбу или предложение, касающееся оказания Компанией финансовых услуг, по следующим почтовым адресам:

- 1. В Сибирское главное управление Центрального Банка Российской Федерации (Банк России)**, расположенное по адресу: 630099, город Новосибирск, Красный проспект, 27, тел. (383) 222-31-00, факс 227-81-05, официальный сайт: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru).
- 2. В Общество с ограниченной ответственностью микрокредитную компанию «ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ»**, расположенную по адресу: 630005, город Новосибирск, ул. Каменская, 51, тел. 88005000301, 8(383)3100001, официальный сайт: [sfgroup.ru](http://sfgroup.ru).
- 3. В Саморегулируемую организацию Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса»**, расположенную по адресу:  
Юридический адрес: 127055, г. Москва, ул. Суцневская, д.21, офис 513  
Адрес местонахождения: 125367, г. Москва, Полесский проезд 16, стр.1, оф.308  
Эл. почта: [info@alliance-mfo.ru](mailto:info@alliance-mfo.ru)  
Телефон: 8 (800) 555-24-99 (бесплатный звонок по России), 8 (499) 322-46-77, 8 (843) 212-15-25, 8 (965) 321-19-88
- 4. В службу финансового уполномоченного в сфере финансовых услуг**, расположенную по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 38, тел. (800) 200-00-10, сайт: [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)

Получатель финансовой услуги вправе обратиться с заявлением в головной офис Компании (город Новосибирск) или в ее филиал в устной форме относительно размера текущей задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Компанией, которое подлежит рассмотрению в день обращения.

Обращения должны содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение. В отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

Компания рекомендует включать в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Компанией;
- 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Компании, действия (бездействие) которого обжалуются;
- 4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

При рассмотрении обращений Компания руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности.

Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Компании назначена **юридическая служба**.

