

Информация о способах и адресах направления обращений получателями финансовых услуг, требования к обращению получателей финансовых услуг применяемые в ООО «МКК ИзиМани»

1. Заинтересованное лицо вправе обратиться с заявлением, жалобой в ООО МКК "ИзиМани", Саморегулируемую организацию Союз микрофинансовых организаций «Единство», Центральный Банк Российской Федерации и финансовому уполномоченному следующими способами:

1.1. Путем направления обращения почтовым отправлением:

в ООО МКК "ИзиМани" - 681032, Хабаровский край, г. Комсомольск-на-Амуре, ул. Вокзальная, д.81, кв.15.

в СРО "Единство - 420066, Республика Татарстан, г.Казань, а/я 100.

в Отделение по Хабаровскому краю Дальневосточного ГУ ЦБ РФ - 160000, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, 42.

в Службу обеспечения деятельности финансового уполномоченного - 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, д. 3, получатель - АНО «СОДФУ».

1.2. Путем направления обращения через официальный сайт:

СРО "Единство" (<http://sro-mfo.ru>).

Банка России (<https://www.cbr.ru/reception/>).

Финансового уполномоченного (<https://finombudsman.ru>).

1.3. По телефону:

Контактного центра СРО "Единство" - 8(843) 212-1-525

Контактного центра Банка России - 8 800 300-30-00 (круглосуточно, бесплатно для звонков из регионов России)

+7 499 300-30-00 (круглосуточно, в соответствии с тарифами вашего оператора)

300 (круглосуточно, бесплатно для звонков с мобильных телефонов)

Контактного центра Службы финансового уполномоченного

8 (800) 200-00-10

8 (495) 129-08-19

2. Требования к обращениям получателей финансовых услуг применяемые в ООО «МКК ИзиМани»:

Обращение получателя финансовой услуги должно содержать:

2.1. 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.

2.2. номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;

2.3. изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

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

2.5. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства;

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

3. Микрофинансовая организация вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

3.1. 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);

3.2. отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

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

3.4. текст письменного обращения не поддается прочтению;

3.5. 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.

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

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

6. 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.