

СПОСОБЫ И АДРЕСА
для направления обращений получателей финансовых услуг

- 1. Обращения (жалобы, запросы, предложения, требования, заявления, сообщения и т.д.) получателей финансовых услуг, а также запрошенные организацией у них документы (копии) и сведения направляются получателем финансовых услуг:**
- 1.1. Путем предоставления документов, в том числе электронных документов получателем финансовой услуги (представителем получателя) непосредственно в головной офис организации по адресу: **660021, г. Красноярск, ул. Дубровинского, д. 110, помещ. 62 (офис 209)** в рабочие дни с понедельника по пятницу с 13.00 до 17.00 местного времени;
- 1.2. По почте в документарной форме, либо в форме электронного документа на машинном носителе, подписанные собственной, в т. ч. электронной подписью заемщика, либо подписью представителя заемщика с приложением подлинника/надлежащей копии документа, подтверждающего полномочия представителя, по адресу: **660021, г. Красноярск, ул. Дубровинского, д. 110, помещ. 62 (офис 209)** заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением (или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги и (или) на официальном сайте организации)
- 1.3. По электронной почте **vygodnyezaymy@mail.ru** в форме электронного документа, подписанного простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронной подписью);
- 1.4. Через Личный кабинет получателя финансовых услуг на официальном сайте организации **выгодные-займы.рф**, подписанные электронной подписью, в том числе простой электронной подписью получателя финансовых услуг (при наличии Личного кабинета);
- 1.5. По телефонам: 8 (391) 288-80-01, 8 (953) 588-80-01 в рабочие дни понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00 местного времени;
- 1.6. Путем направления обращений через официальный сайт Банка России (<http://cbr.ru>)
- 1.7. Путем направления обращений через официальный СРО Союз "МИКРОФИНАНСОВЫЙ АЛЬЯНС": (<https://alliance-mfo.ru/>), а также отправить обращение по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 125367, Г. МОСКВА, ВН. ТЕР. Г МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ПОКРОВСКОЕ-СТРЕШНЕВО, ПОЛЕССКИЙ ПР-Д, Д. 16, СТР. 1 ПОМЕЩ./ЭТ. 308/АНТРЕСОЛЬ или по электронной почте: **info@alliance-mfo.ru** (документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью).
- 1.8. Финансовому уполномоченному может быть направлено одним из следующих способов:
- * в электронной форме через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru>

2. В целях всестороннего и надлежащего рассмотрения обращений рекомендуется в нем указывать следующие данные:

- * номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;
- * изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- * наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
- * иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- * копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства, в этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов;
- * 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);
- * подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

В обращении не должны содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей.

Текст письменного обращения должен быть читаем.

В обращении не должны содержаться вопросы, на которые получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу.