

СПОСОБЫ И АДРЕСА
для направления обращений получателей финансовых услуг в
организацию(наименование), в саморегулируемую
организацию(наименование), в Банк России, Уполномоченному по
правам потребителей 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 в ООО МКК МАГЗАЙМ:

1.1.Путем предоставления документов, в том числе электронных документов получателем финансовой услуги (представителем получателя) непосредственно в головной офис организации по адресу: пр. Карла Маркса 152 в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00 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: пр.Карла Маркас кВ 220 корп 1 кв 32 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: magzaim@yandex.ru в форме электронного документа, подписанного простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронной подписью);

2.Ответы работников организации получателям финансовых услуг при устных обращениях и обращениях через электронную почту проводятся:

2.1.По телефонам:8 (3519)433-006 в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00 местного времени;

2.2.По электронной почте: magzaim@yandex.ru с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00 местного времени;

3.Обращения получателей финансовых услуг в Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса»

предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 127055, г. Москва, ул. Суцёвская, д. 21, офис 513 или по электронной почте: info@alliance-mfo.ru (документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью

4.Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются:

4.1.Передать нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1

Время работы: понедельник, вторник, среда, четверг с 9:00 до 17:30, пятница с 9:00 до 16:15, перерыв с 12:00 до 13:00.

4.2.В Контактный центр Банка России [8 800 250-40-72](tel:88002504072) (для бесплатных звонков из регионов России) [+7 495 771-91-00](tel:+74957719100) (звонок по тарифам Вашего оператора связи)

4.3.Вв Общественную приемную Банка России

Адрес: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1.

Время работы: понедельник – четверг с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)

Запись на личный прием осуществляется: по телефонам 8 800 250-40-72, +7 495 771-97-88
понедельник – пятница с 10:00 до 16:00 (*перерыв с 12:30 до 13:30*)

при личном обращении в Общественную приемную Банка России: понедельник – четверг
с 10:00 до 16:00 (*перерыв с 12:30 до 13:30*)

4.4. На почтовый адрес:

107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;

4.5. По факсу:

+7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88

проверка прохождения факса +7 495 771-48-30;

5. Обращения получателей финансовых услуг к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг (с 01.01.2021) предоставляются в виде письменных или электронных документов по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: пр. Карла Маркса 152 или по электронной почте: magzaim@yandex.ru (документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью)

Обращение получателя должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество (при наличии), наименование юридического лица - получателя финансовой услуги

- адрес электронной почты

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и МФО;

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

- наименование органа, должности, фамилии имени, отчества (при наличии) работника МФО, действия (бездействия) 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.