

СПОСОБЫ И АДРЕСА
для направления обращений получателей финансовых услуг в
ООО МКК «ФИНЭГРОС»,
в СРО Союз "МИКРОФИНАНСОВЫЙ АЛЬЯНС"
и в Банк России

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 «Финэгрос»:

1.1. Путем предоставления документов, в том числе электронных документов получателем финансовой услуги (представителем получателя) офис организации по адресу : г. Москва, проспект Кутузовский, д. 67 корп. 2 пом. V ком. 1 офис 81, в рабочие дни с понедельника по пятницу с 10:00 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: г. Москва, проспект Кутузовский, д. 67 корп. 2 пом. V ком. 1 офис 81,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: finegros@bk.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 (920)297-75-72 в рабочие дни с понедельника по пятницу с 10:00 до 17:00 местного времени;

2.2.По электронной почте с понедельника по пятницу с 10:00 до 17:00 местного времени;

3. Обращения получателей финансовых услуг в Саморегулируемую организацию Союз "МИКРОФИНАНСОВЫЙ АЛЬЯНС", предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 127055, г. Москва, ул. Сущёвская, д. 21, офис 513 или по электронной почте info@alliance-mfo.ru .

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 – четверг: с 9:00 до 17:30 (перерыв с 12:00 до 13:00)
пятница: с 9:00 до 16:15 (перерыв с 12:00 до 13:00)

4.2. В Контактный центр Банка России 8 800 300-30-00 (для бесплатных звонков из регионов России) +7 499 300-30-00 (звонок по тарифам Вашего оператора связи).
Круглосуточно.

4.3. В Общественную приемную Банка России. Адрес: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1.

Время работы: понедельник с 10:00 до 18:00, вторник – четверг с 10:00 до 16:00, кроме нерабочих праздничных дней.

Запись на личный прием осуществляется:

- 8 800 300-30-00 (для бесплатных звонков из регионов России) +7 499 300-30-00 (звонок по тарифам Вашего оператора связи). Круглосуточно.
- при личном обращении в Общественную приемную Банка России: понедельник с 10:00 до 18:00, вторник – четверг с 10:00 до 16:00, кроме нерабочих праздничных дней.
- в электронном виде на сайте Банка России <https://www.cbr.ru/>

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;

4.6. На почтовый адрес территориального учреждения Банка России по адресу: 115035, г. Москва, М-35, ул. Балчуг, 2, тел. (495) 950-21-90, факс (499) 230-34-12.

5. В целях всестороннего и надлежащего рассмотрения обращений в нем рекомендуется указать следующую информацию:

- ФИО и адрес получателя финансовой услуги, для направления ответа;
- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и ООО МКК «Финэгрос»;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, ФИО (при наличии) работника ООО МКК «Финэгрос», действия (бездействия) которого обжалуются;
- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенных в обращении документов. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.