

ИНФОРМАЦИЯ

**для получателей финансовых услуг, оказываемых ООО МКК «Киберлэндинг»
о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том
числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк
России**

Заинтересованное лицо вправе обратиться с заявлением, жалобой в Общество, в Банк России, в Саморегулируемую организацию Союз микрофинансовых организаций «Единство» (СРО «Единство») нижеперечисленными способами.

Обращения направляются в Общество:

- по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 420043, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Вишневого, д. 8/35, офис 11/1.

- в электронном виде на e-mail: office@cash-u.com ; использование личного кабинета Заемщиком признаётся надлежащим способом обмена сообщениями между Обществом и Заемщиком.

Обращения направляются в СРО «Единство»:

- по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 420066, г. Казань, ул. Чистопольская, д. 16/15 офис 1;

- по электронной почте: edinstvo@sro-mfo.ru .

Обращения направляются в Банк России:

- по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;

- по факсу +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88 (проверка прохождения факса +7 495 771-48-30);

- через Интернет-приемную Банка России на сайте www.cbr.ru; - через Контактный центр Банка России: 8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России) +7 495 771-91-00 (звонок по тарифам Вашего оператора связи);

- через Общественную приемную Банка России, расположенную по адресу: 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);

- нарочным в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1. Время работы: о понедельник, вторник, среда, четверг с 9:00 до 17:30, о пятница с 9:00 до 16:15, о перерыв с 12:00 до 13:00.

- лично при обращении в Общественную приемную Банка России: 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 с понедельника по пятницу с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30).

В целях своевременного и надлежащего рассмотрения обращений рекомендуется в нем указывать следующие данные:

- идентифицирующие получателя 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, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица);

- номер договора, заключенного между Обществом и получателем финансовой услуги;
- 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 Общества, 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).

В обращении не должны содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей. Текст письменного обращения должен быть читаемым. В обращении не должны содержаться вопросы, на которые получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу.

Общество вправе отказать в рассмотрении обращения, если во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Общество обязано уведомить об этом лицо, направившее обращение.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, в связи с тем, что обжалование данного судебного решения осуществляется только в судебном порядке.