На основании ст. 3 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утв. Банком России 22.06.2017

ПАМЯТКА ЗАЕМЩИКА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Если Вы желаете получить разъяснения и информацию по всем вопросам, связанным с заключением и исполнением договоров займа, или если Вы считаете, что действиями (бездействием) сотрудников ООО МКК «КВ Вятка» нарушаются Ваши права или интересы, а также при возникновении любых спорных ситуаций, связанных с заключением и исполнением договора займа, Вы можете обратиться к специалисту организации в ближайшем офисе ООО МКК «КВ Вятка», позвонить по телефону +7(919)0337913, направить письменное обращение (жалобу, претензию) в ООО МКК «КВ Вятка» почтой России или на адрес электронной почты Общества.

Сотрудники ООО МКК «КВ Вятка» примут Ваше заявление и в установленные законом сроки подготовят и направят в Ваш адрес ответ.

Просим Вас ознакомиться с нижеприведенной информацией для получения сведений о Ваших правах при направлении обращения, о требованиях к оформлению обращений, о способах и адресах для направления обращений и сроках их рассмотрения.

1. ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Обращение получателя финансовой услуги должно содержать фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, а также почтовый (электронный) адрес для направления ответа на обращение.

Обращаем Ваше внимание, что получение ответа на обращение по адресу электронной почты возможно в случае, если получатель финансовой услуги указывал такой адрес электронной почты в заявлении-анкете при заключении договора займа или в уведомлении об изменении контактных данных. В других случаях ответ на обращение направляется по почтовому адресу получателя финансовой услуги, указанному в обращении, а при отсутствии такой информации в обращении – по адресу, указанному в договоре займа.

В обращении рекомендуется указывать:

1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;

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

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

4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

2. О СПОСОБАХ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ, О СПОСОБЕ И АДРЕСАХ ДЛЯ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ О СРОКАХ ИХ РАССМОТРЕНИЯ

Обратится с письменным обращением (жалобой, претензией) в ООО МКК «КВ Вятка» Вы можете по адресу: 162130, Вологодская область, Сокольский р-н, г. Сокол, ул. Каляева, д. 3 или по электронной почте: kvvyatka@gmail.com. Также Вы можете получить разъяснения и информацию по всем вопросам, связанным с заключением и исполнением договоров займа по номеру телефона +79109168576 у

сотрудника микрофинансовой организации, ответственного за предоставление разъяснений условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги Лукашенковой Марины Анатольевны.

Ваше обращение будет рассмотрено ООО МКК «КВ Вятка» в соответствии с установленными законом и Базовым стандартом сроки:

1) в течение 10 рабочих дней в адрес получателя финансовой услуги направляется ответ на заявление о предоставлении документов (договора займа; заявления-анкеты на получение займа; документы, подтверждающие выдачу и/или оплату займа; согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности);

2) в течение 1 рабочего дня в адрес получателя финансовой услуги направляется документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги;

3) в течение 12 рабочих дней в адрес получателя финансовой услуги направляется ответ, если обращение получателя финансовой услуги содержит помимо требования о предоставлении документов также иные требования или вопросы.

О результатах рассмотрения заявления Вы будете проинформированы способом, предусмотренным договором займа, а в случае, если договор не заключался, способом, указанным в Вашем обращении.

В случае несогласия с решением, принятым ООО МКК «КВ Вятка» по результатам рассмотрения Вашего заявления, а также в случае неполучения ответа на заявление или нежелания обращаться в МФО, Вы можете направить жалобу на действия (бездействие) ООО МКК «КВ Вятка» в Банк России, в Саморегулируемую организацию Союз «Микрофинансовый альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса», к финансовому уполномоченному или обратиться в суд.

3. О СПОСОБЕ И АДРЕСАХ ДЛЯ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В СРО И ЦБ

Письменные обращения, носящие характер заявлений, жалоб и претензий по вопросам, связанным с деятельностью ООО МКК «КВ Вятка», Вы можете направить:

✓ в Центральный Банк РФ (Центральный аппарат Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России) направив письменное обращение по адресу: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12 или по адресу территориального отделения в Вашем регионе, позвонив по телефону: 8 800 300-30-00 (для бесплатных звонков из регионов России), +7 499 300-30-00 (круглосуточно, по рабочим дням), а также воспользовавшись формой «Интернет-приемная Банка России» на сайте https://www.cbr.ru;

✓ в Саморегулируемую организацию Союз «Микрофинансовый альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса», членом которой является ООО КВ «Вятка» (№ в реестре 12 15 031 34 0186 от 25.12.2015), позвонив по телефонам 8 800 333 6867, 8(499)3224677 или направив письменное обращение по адресу: 127055, г. Москва, ул. Сущёвская, д. 21, офис 513, по электронной почте: info@alliance-mfo.ru;

✓ финансовому уполномоченному в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг". Официальный сайт финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" www.finombudsman.ru, место нахождения службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, почтовый адрес службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 8(800)2000010.