Приложение №3
к Положению о
взаимодействии с
получателями финансовых услуг в соответствии
с базовым стандартом в НМКК «ФОРМАП» (Фонд)

СПОСОБЫ И АДРЕСА
для направления обращений получателей финансовых услуг в Некоммерческую микрокредитную компанию «Фонд развития малого и среднего предпринимательства Мурманской области», в Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты малого и среднего бизнеса» в Банк России и финансовому уполномоченному

1. Обращение – направленное в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, представителем, правопреемником получателя финансовой услуги или лицом, указанным в пункте 6 статьи 18 Базового стандарта, а также поступившее в микрофинансовую организацию из Банка России в соответствии со статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) (далее – Закон № 86-ФЗ) в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление (за исключением заявления о предоставлении займа), жалоба, просьба или предложение, связанные с осуществлением микрофинансовой организацией деятельности, предусмотренной Законом № 151-ФЗ.

1.1. Фонд принимает обращения заявителей, направленные посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе непосредственно в офис организации по адресу: 183031, г. Мурманск, ул. Подстаницкого, д. 1 с понедельника по пятницу с 09.30 по 17.30 (обеденный перерыв: 13.00 – 14.00).

1.2. По электронной почте: info@formap.ru, указанной на официальном сайте Фонда formap.ru (при этом наличие подписи заявителя в обращении не требуется).

1.3. Для получения информации в устной форме относительно правил осуществления Фондом микрофинансовой деятельности, а также информации и сведений, необходимых заявителю в связи с заключенным договором займа и обеспечительных договоров, заявитель может обратиться в офис Фонда, расположенный по адресу: г. Мурманск, ул. Подстаницкого, д. 1, с понедельника по пятницу с 09.30 по 17.30 (обеденный перерыв: 13.00 – 14.00) или по телефону (8152) 44 11 22.

2. Фонд рекомендует заявителю включить в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

1) номер договора, заключенного между заявителем и Фондом;

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 Фонда, действия (бездействие) которого обжалуются;

4) иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить;

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

3. Обращения получателей финансовых услуг в Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты малого и среднего бизнеса», предоставляются по почте по адресу: 125367, г. Москва, Полесский проезд 16, стр.1, оф.308 или по электронной почте: info@alliance-mfo.ru. По телефонам: 8 (800) 555 24 99 и 8 (499) 322 46 77.

4. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются:

4.1. В Контактный центр Банка России:

Бесплатно для звонков из регионов России: 8 800 300-30-00).

В соответствии с тарифами вашего оператора: +7 499 300-30-00.

Бесплатно для звонков с мобильных телефонов:300.

4.2. В Общественную приемную Банка России

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

Запись на личный прием осуществляется: по телефонам Контактного центра (круглосуточно), непосредственно в Общественной приемной Банка России в соответствии с режимом работы.

4.3. Интернет приемная Банка России: https://www.cbr.ru/reception/

4.4. Почтовый адрес для письменных обращений:

107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, к. В, 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. Пункт приема корреспонденции:

Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1 (вход под аркой, первая дверь справа) Часы работы (кроме нерабочих праздничных дней):

понедельник – четверг с 9:00 до 17:30, пятница с 9:00 до 16:15

4.6. На почтовый адрес территориального учреждения Банка России по адресу: 183038, г. Мурманск, ул. Профсоюзов, 11; Тел. (815-2) 68-01-00.

5. С 1 января 2020 года действует досудебный порядок урегулирования споров потребителей с микрофинансовыми организациями. В случае, если микрофинансовая организация отказывается удовлетворить требования потребителя финансовых услуг, до обращения в суд потребитель для урегулирования спора в соответствии со статьями 15 - 19 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" имеет право обратиться к финансовому уполномоченному. Обращение потребителя финансовому уполномоченному может быть направлено в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного или в письменной форме. Официальный сайт финансового уполномоченного - www.finombudsman.ru Номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 8 (800) 200-00-10 (бесплатный звонок по России). Место нахождения службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3.