

Утверждено  
приказом № 21/06/2024 от 21 июня 2024 года  
директора Общества с ограниченной  
ответственностью  
Микрокредитная компания «ФинМастер»

## **ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ И ПО ЗАЩИТЕ СВОИХ ПРАВ**

### **I. Направление обращений потребителями финансовых услуг.**

1. Обращения (жалобы, запросы, предложения, требования, заявления, сообщения ит.д.) получателей финансовых услуг, а также запрошенные организацией у них документы (копии) и сведения направляются получателем финансовых услуг в ООО МКК «ФинМастер»:

1.1. Путем предоставления документов, в том числе электронных документов получателем финансовой услуги (представителем получателя) непосредственно в головной офис организации по адресу: 646780, Омская область, Русско-Полянский район, р.п. Русская – Поляна, ул. Ленина, д.41, 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: 646780, Омская область, Русско-Полянский район, р.п. Русская – Поляна, ул. Ленина, д.41, заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением.

1.3. По электронной почте: daem\_vzaem@mail.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: 89620587297 в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00 местного времени;

2.2. По электронной почте: daem\_vzaem@mail.ru с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00 местного времени;

3. Обращения получателей финансовых услуг в СРО Союз «МИКРОФИНАНСОВЫЙ АЛЬЯНС» предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 127055, г. Москва, ул. Сущевская, д. 21, офис 513

4. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются:

4.1. Нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1. Режим 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 (для бесплатных звонков из регионов России) +7 495 771-91-00 (звонок по тарифам Вашего оператора связи)

4.3. В Общественную приемную Банка России по адресу: г. Москва, Сандуновский

пер., д. 3, стр. 1. Режим 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. Посредством направления почтовой корреспонденции на: - почтовый адрес: 107016, г. 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;

4.5. На почтовый адрес территориального учреждения Банка России по адресу 644099, г. Омск, ул. Певцова, д.11.

## II. Защита прав потребителей финансовых услуг.

Потребитель финансовой услуги может защитить свои права:

1. Путем обращения в ООО МКК «ФинМастер» с претензией для разрешения спора в досудебном порядке в порядке и способом, предусмотренными разделом I настоящего Документа.

2. Путем обращения в СРО Союз «МИКРОФИНАНСОВЫЙ АЛЪЯНС» в порядке и способом, предусмотренными пунктом 3 раздела I настоящего Документа.

3. Путем обращения в Банк России в порядке и способом, предусмотренными пунктом 4 раздела I настоящего Документа.

4. Путем обращения к финансовому уполномоченному для досудебного урегулирования спора между получателем финансовой услуги и ООО МКК «ФинМастер» на основании Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»

- Адрес: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3;
- Телефон службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: [8 \(800\) 200-00-10](tel:88002000010);
- [Финансовый уполномоченный](#);
- [Памятка по подаче обращения к финансовому уполномоченному](#).

5. Путем применения процедуры медиации (при наличии соответствующего условия в договорах об оказании финансовых услуг).

6. Путем обращения в суд в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.