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 «Пенсионная КВ Деньги» 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 «Пенсионная КВ Деньги», позвонить по телефону +79158918583, направить письменное обращение (жалобу, претензию) в ООО МКК «Пенсионная КВ Деньги» почтой России или на адрес электронной почты Общества.

Сотрудники ООО МКК «Пенсионная КВ Деньги» 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 отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, обращение должно содержать полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя такого юридического лица.

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 «Пенсионная КВ Деньги» Вы можете по адресу: 162130, Вологодская область, Сокольский р-н, г. Сокол, ул. Каляева, д. 3 или по

электронной почте: pensionnaya.kassa.rf@gmail.com. Также Вы можете получить разъяснения и информацию по всем вопросам, связанным с заключением и исполнением договоров займа по номеру телефона +79158918583 у сотрудника микрофинансовой организации, ответственного за предоставление разъяснений условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги Генераловой Екатерины Викторовны.

Ваше обращение будет рассмотрено ООО МКК «Пенсионная КВ Деньги» 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 «Пенсионная КВ Деньги» 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 «Пенсионная КВ Деньги» 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 «Пенсионная КВ Деньги», 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» (сайт www.alliance-mfo.ru), членом которой с 08.12.2021 года является ООО МКК «Пенсионная КВ Деньги» (рег. № в реестре СРО 12 21 03119 1647), позвонив по телефонам +7(800)555-24-99; +7(499)322-46-77; +7(965)321-19-88 или направив письменное обращение по адресу: 125367, г. Москва, вн.тер.г. Муниципальный округ Покровское-Стрешнево, Полесский пр-д, д.16, стр.1, помещ./эт. 308/Антресоль или по электронной почте: info@alliance-mfo.ru. А также по адресу обособленного подразделения: 402111, г. Казань, ул. Профсоюзная, д.34, тел. +7(843)212-15-25;
- ✓ 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.