

### **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. Обращения (жалобы, запросы, предложения, требования, заявления, сообщения и т.д.) получателей финансовых услуг, а также запрошенные организацией у них документы (копии) и сведения направляются получателем финансовых услуг в НМК «ФОРМАП»:

1.1. Путем предоставления документов, в том числе электронных документов получателем финансовой услуги (представителем получателя) непосредственно в головной офис организации по адресу: 183031, г. Мурманск, ул. Подстаницкого, д. 1 в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09.30 до 17.30, перерыв с 13-00 до 14-00;

1.2. По почте в документарной форме, либо в форме электронного документа на машинном носителе, подписанные собственной, в т.ч. электронной подписью ПФУ, либо подписью представителя ПФУ с приложением подлинника/надлежащей копии документа, подтверждающего полномочия представителя, по адресу: 183031, г. Мурманск, ул. Подстаницкого, д. 1 заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением;

1.3. По электронной почте: E-mail: nkoformap@yandex.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: (8152) 41-11-22; 41-07-44; 41-07-33 в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09.30 до 17.30, перерыв с 13-00 до 14-00;

2.2. По электронной почте: E-mail: nkoformap@yandex.ru с понедельника по пятницу с 09.30 до 17.30, перерыв с 13-00 до 14-00.

3. Обращения получателей финансовых услуг в Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты малого и среднего бизнеса», предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 125367, г. Москва, Полесский проезд 16, стр.1, оф.308 или по электронной почте: info@alliance-mfo.ru (документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью).

4. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются:

4.1. Передать нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1

Время 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

Адрес: 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)

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. На почтовый адрес:

107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, 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. 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, до обращения в суд потребитель для урегулирования спора должен 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](http://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.