**Способы и адреса**

**для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе для направления обращений в саморегулируемую организацию, в Банк России и финансовому уполномоченному**

1.**Обращения получателей финансовых услуг направляются в Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «ВЛ-Финанс**»

 в документарной форме направляются в организацию: - по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, подписанные собственной подписью получателя финансовой услуги или ее аналогов(факсимиле) по адресу: 690001, г. Владивосток, ул. М-Амурского дом 1б, этаж 6, помещ.4

2. **Обращения (в том числе жалобы) получателей финансовых услуг направляются в СРО Союз Микрофинансовых организации «Микрофинансирование и развитие»**, в которой состоит организация, любым из нижеперечисленных способов:

- по электронному адресу **info@npmir.ru****;**

- по почтовому адресу: 107078, г. Москва Орликов переулок, д.5, стр.1, этаж 2, пом.11 – СРО «МиР»;

- с помощью «горячей линии»: 8 800 775 27 55;

- с помощью формы на сайте СРО «МиР»: <https://npmir.ru/feedback/users/>.

При подаче обращения настоятельно рекомендуем вам указать адрес электронной почты для оперативной связи, а также полное ФИО, номер договора займа и развернутое описание ситуации.

**3.Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются:**

1) Единый коммуникационный центр Банка России

300 (бесплатно для звонков с мобильных телефонов),

8 800 300 3000 (бесплатно для звонков из регионов России),

+ 7 499 300 3000 (в соответствии с тарифами оператора).

2) Общественная приемная Банка России

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

Личный прием граждан временно приостановлен

3) Адрес сайта Интернет-приемной Банка России: http://www.cbr.ru/contacts/

4) Сервис «Телефон доверия» Банка России: 8-800-250-48-83

5) Другие способы обращения в Банк России

- направить письменные обращения в Банк России можно на почтовый адрес:

107016, 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);

- принести в пункт приема корреспонденции:

Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1

Часы работы (кроме нерабочих праздничных дней):

понедельник – четверг с 9:00 до 17:30,

пятница с 9:00 до 16:15,

перерыв с 12:00 до 13:00

- на почтовый адрес или факс [территориального учреждения Банка России](http://www.cbr.ru/today/?PrtId=tubr):

 по адресу 690990, г. Владивосток, ул. Светланская, 71

 телефон: 8(423) 222-87-91

 телефон/факс: 8(423) 226-86-57

 факс: 8 (423) 226-69-33, 226-59-14

**4. с 01.01.2020г. получатели финансовых услуг вправе направить обращение финансовому уполномоченному в соответствии со статьями 15 - 19 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».**

Условия направления обращения:

- размер имущественных требований к ООО МКК «ВЛ-Финанс» не превышает 500 000 рублей;

- со дня, когда получатель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более 3 лет;

- до направления обращения финансовому уполномоченному Заемщику необходимо обратиться с заявлением в ООО МКК «ВЛ-Финанс» по правилам, указанным в п. 1 настоящего Документа

- если в установленные сроки ООО МКК «ВЛ-Финанс» не направила ответ на заявление или ответ получен, но он не устраивает заемщика, заемщик вправе направить обращение финансовому уполномоченному.

Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются бесплатно, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

Обращение финансовому уполномоченному может быть направлено одним из следующих способов:

- в электронной форме через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного: <https://finombudsman.ru/> .

- в письменной форме на бумажном носителе в адрес финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3

Требования к содержанию обращения установлены в ст. 17 Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

К обращению должны быть приложены копии заявления в финансовую организацию и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся копии договора с ООО МКК «ВЛ-Финанс» и иных документов по существу требования Заемщика.

В случае необходимости Заемщик можете обратиться в службу обеспечения деятельности финансового уполномоченного, где ему окажут содействие в оформлении обращения: 8 (800) 200-00-10 (бесплатный звонок по России).

Эл. почта: support@finombudsman.ru для обращения в техподдержку