

Общество с ограниченной ответственностью «МКК «Роза»

(ООО «МКК «Роза»)

ОГРН 1145262005789

ИНН 5262301452 КПП 631501001

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «МКК «Роза»



/Боровцова Л.С./

«20» июня 2018 г.

г. Самара

В соответствии с пп. 7 п.1 статьи 1 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, разъясняю получателям финансовых услуг (далее - Заемщикам) **способы защиты их прав:**

1. Досудебный порядок урегулирования спора.

Направление жалоб, претензий, заявлений, предложений, благодарностей или иных документов в письменной форме, направляемых получателем финансовой услуги ООО «МКК «Роза» по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым почтовым отправлением по адресу, указанному в договоре потребительского займа.

Процедура медиации по договорам потребительского займа не предусмотрена;

2. Предъявление иска в суд в соответствии с действующим законодательством РФ;

3. Обращение в надзорные органы, органы внесудебного урегулирования споров в случае, если жалоба не будет разрешена Обществом. (см. Приложение 1.2 о способах и адресах для направления обращений Заемщика).

Информация о способах и адресах для направления обращений Заемщика

Обращения по вопросам, связанным с получением, использованием финансовых услуг, взысканием задолженности по договорам потребительских займов могут быть направлены самим заемщиком или его представителем с обязательным приложением документа, подтверждающего его полномочия, в следующие организации:

**«Саморегулируемая организация Союз микрофинансовых организаций
Микрофинансирование и Развитие» (СРО «МиР»)**

107078, г. Москва, пер. д. 5, стр. 2, оф. 538
+7 (495) 258-87-05, info@npmir.ru

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым отправлением или на указанный электронный адрес info@npmir.ru

Центральный банк Российской Федерации

ул. Неглинная, 12, Москва, 107016
8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России)
+7 495 771-91-00 (звонок по тарифам Вашего оператора связи)

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым отправлением или через Интернет – приемную на официальном сайте www.cbr.ru, Интернет-приемная Банка России: <http://www.cbr.ru/Reception/>

Центральный Банк Российской Федерации (Банк России)

**Волго-Вятское главное управление
Отделение по Самарской области**
443009, г. Самара, ул. Куйбышева, д. 112
Тел (846) 332-03-25

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым отправлением

**ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА**

Адрес: 443079, г. Самара, проезд Георгия Митерева, 1,
sancntr@fsnsamara.ru
260-38-25, 260-34-73

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым отправлением или на указанный электронный адрес

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА САМАРЫ

Отдел по вопросам потребительского рынка и услуг
Адрес: г. Самара, ул. Галактионовская, д. 25
Телефон: 332-39-29

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым отправлением

Отдел по защите прав потребителей
Адрес: г. Самара, ул. Галактионовская, д. 25
Телефон: 332-39-29, 332-21-08, 332-24-50

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым отправлением

АДМИНИСТРАЦИЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО РАЙОНА Г. САМАРЫ

Адрес: Самарская область, город Самара, ул. Урицкого, 21,
www.zdsamara.ru

Телефоны: +7 (846) 339-01-00, +7 (846) 339-01-50

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым отправлением

Отдел потребительского рынка, услуг и защиты прав потребителей

Адрес: Самарская область, город Самара, ул. Урицкого, 21

Телефоны: +7 (846) 310-34-45

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым отправлением

Отдел полиции № 9 Управления МВД России по городу Самаре

Адрес: г. Самара, ул. Красноармейская, 119,

63.mvd.ru

+7-999-701-22-67

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым отправлением

Инспекция Федеральной налоговой службы России по Железнодорожному району

Адрес: г. Самара, ул. Мориса Тореза, 7,

www.nalog.ru

+7 (846) 933-84-19

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым отправлением или на указанный электронный адрес

АДМИНИСТРАЦИЯ ЛЕНИНСКОГО РАЙОНА Г. САМАРЫ

Адрес: Самарская область, город Самара, улица Садовая, 243,
samadm.ru

Телефоны: +7 (846) 339-27-27, 310-15-00, 310-34-01

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым отправлением или на указанный электронный адрес

Отдел потребительского рынка, услуг и защиты прав потребителей

Адрес: Самарская область, город Самара, улица Садовая, 243

+7 (846) 339-27-27, 310-15-00, 310-34-01

310-31-75

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым отправлением

Отдел полиции участок № 5 Ленинского района г. Самары,

Адрес: г. Самара, Никитинская улица, 73а

332-02-02, 333-67-79, 372-44-40

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым отправлением

Инспекция Федеральной налоговой службы России по Ленинскому району

Адрес: г. Самара, ул. Князя Григория Засекина, 6

226-59-25, 226-59-29, 226-59-32, +7 (846) 226-59-30,
+7 (846) 226-59-00

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым отправлением

АДМИНИСТРАЦИЯ ПРОМЫШЛЕННОГО РАЙОНА Г. САМАРЫ

Адрес: Самарская область, город Самара, ул. Краснодонская, 32

Телефоны: 995-99-61

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым отправлением

Отдел потребительского рынка, услуг и защиты прав потребителей

Адрес: Самарская область, город Самара, ул. Краснодонская, 32

Телефоны: 995-99-61

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым отправлением

Отдел полиции № 2 Управления МВД России по городу Самаре

Адрес: г. Самара, Калинина, 13

+7 (846) 995-06-80

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым отправлением

Инспекция Федеральной налоговой службы России по Промышленному району

Адрес: г. Самара, ул. Краснодонская, 70.

www.nalog.ru

+7 (846) 933-83-73

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым отправлением или на указанный электронный адрес

АДМИНИСТРАЦИЯ СОВЕТСКОГО РАЙОНА Г. САМАРЫ

Адрес: Самарская область, город Самара, ул. Советской Армии, 27

Телефоны: +7 (846) 262-28-71, +7 (846) 262-79-35,

+7 (846) 262-03-84

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым отправлением

Отдел потребительского рынка, услуг и защиты прав потребителей

Адрес: Самарская область, город Самара, ул. Советской Армии, 27

Телефоны: +7 (846) 262-05-82, +7 (846) 262-27-78

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым отправлением

Отдел полиции № 3 Управления МВД России по городу Самаре

Адрес: г. Самара, ул. Свободы, 9.

+7-999-701-22-67

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым отправлением

Инспекция Федеральной налоговой службы России по Советскому району

Адрес: г. Самара, ул. Брусчатый переулок, 38а.

www.nalog.ru

+7 (846) 373-97-42

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым отправлением или на указанный электронный адрес

Приложение 2 к Способам защиты прав получателя финансовой услуги
От 01.07.2017 г. по городу Нижний Новгород

Информация о способах и адресах для направления обращений Заемщика

Обращения по вопросам, связанным с получением, использованием финансовых услуг, взысканием задолженности по договорам потребительских займов могут быть направлены самим заемщиком или его представителем с обязательным приложением документа, подтверждающего его полномочия, в следующие организации:

**«Саморегулируемая организация Союз микрофинансовых организаций
Микрофинансирование и Развитие» (СРО «МиР»)**

107078, г. Москва, пер. д. 5, стр. 2, оф. 538
+7 (495) 258-87-05, info@npsmir.ru

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым отправлением или на указанный электронный адрес info@npsmir.ru

Центральный банк Российской Федерации

ул. Неглинная, 12, Москва, 107016
8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России)
+7 495 771-91-00 (звонок по тарифам Вашего оператора связи)

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым отправлением или через Интернет – приемную на официальном сайте www.cbr.ru, Интернет-приемная Банка России: <http://www.cbr.ru/Reception/>

Волго-Вятское главное управление Центрального банка РФ

ул. Большая Покровская, 26, г. Нижний Новгород, 603008
тел. (831) 433-59-22, факс 433-73-78, 431-97-78

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым отправлением

Управление Роспотребнадзора. Отдел защиты прав потребителей

ул. Тургенева, д. 1, г. Нижний Новгород, 603950
438-09-42

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым отправлением

Короткие телефоны экстренного вызова

наименование	телефон
Единая служба спасения *	01
Полиция *	02
Скорая медицинская помощь *	03
Аварийная газовая служба *	04
Городская междугородная справочная *	07
Городская справочная телефонов *	09
Единая всесторонняя справочная служба *	001
* – круглосуточный режим работы	

	для абонентов Skylink, Билайн	для абонентов TELE-2, Мегафон, МТС	для абонентов НСС	для абонентов Экофон
Служба спасения 01	112	112	112	112
Полиция 02	02	020	002	*02
Скорая медицинская помощь 03	03	030	003	*03
Аварийная газовая служба 04	04	040	004	*04