

Общество с ограниченной ответственностью

Микрокредитная компания

«ТачФинанс»

(ООО МКК ТачФинанс)»

ИНН 9703147966, КПП 770301001, ОГРН 1237700414830

123060, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Щукино, ул Маршала Рыбалко, д. 2 к. 6, помещ. 20/1/11

e-mail: mkk@touchfinance.ru, тел.: 8 800 511-08-80

Уважаемые Клиенты!

В соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденным Банком России, (Протокол от 07.05.2026 N КФНП-14) у Вас есть возможность направить обращения (заявления, жалобы, просьбы, предложения) в ООО МКК «ТачФинанс» (далее – «Общество»), касающиеся оказания Обществом финансовых услуг.

Обращения могут быть направлены в Общество следующими способами:

- Почтовым отправлением (заказным отправлением, простым почтовым отправлением) по адресу: 123060, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Щукино, ул Маршала Рыбалко, д. 2 к. 6, помещ. 20/1/11;
- Электронным отправлением по адресу электронной почты Общества: mkk@touchfinance.ru
- Обратиться в устном порядке по телефону: 8 (800) 511-08-80 (с 02:00 до 20:00 по Московскому времени);
- Заказать обратный звонок на официальном сайте Общества <https://tvoizaymy.ru>;
- Лично либо через представителя в офисе Общества по адресу: 123060, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Щукино, ул Маршала Рыбалко, д. 2 к. 6, помещ. 20/1/11.

Требования к письменному обращению, направленное в Общество:

В целях эффективного и своевременного рассмотрения обращения получателя финансовых услуг оно должно содержать в себе следующую информацию:

- 1) дату обращения;
- 2) номер Договора потребительского займа, заключенного между Обществом и получателем финансовой услуги;
- 3) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 4) наименование органа, должности, фамилии, имени, отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
- 5) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- 6) копии документов, в том числе подтверждающих изложенные в обращении обязательства. В этом случае в обращении приводятся прилагаемых к нему документов;
- 7) в отношении получателя финансовой услуги - физического лица: фамилию, имя, отчество (при наличии), личную подпись получателя финансовых услуг (его представителя), почтовый адрес для направления ответа на обращение;
- 8) в случае направления обращения представителем получателя финансовой услуги, приложить, документы, предоставляющие право представления таких интересов получателя финансовой услуги в Обществе. Для физических лиц: простая письменная доверенность, решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем).

Общество вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях, когда в обращении не указаны:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника микрофинансовой организации или членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

Сроки рассмотрения обращений получателей финансовых услуг:

Общество рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет заявителю ответ на обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Обществом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, обращение подлежит рассмотрению Обществом в порядке и сроки, которые установлены соответствующей статьёй Федерального закона от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Общество по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Общество обязано уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление.

Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из Договора потребительского займа, заключенного между Обществом и получателем финансовых услуг, подлежит рассмотрению Обществом в день обращения.

Обращения получателя финансовой услуги, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от полномерных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

Кроме этого, получатель финансовой услуги вправе обратиться в:

➤ **Службу финансового уполномоченного:** сайт <https://finombudsman.ru/>, адрес местонахождения (почтовый адрес): 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3; телефон горячей линии: 8 (800) 200-00-10

➤ **Интернет приёмную Банка России:** <https://www.cbr.ru/Reception/>, Официальный сайт Банка России: <https://www.cbr.ru/>

➤ **Саморегулируемую организацию Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса»:** интернет-приёмная: <https://alliance-mfo.ru/upravlenie/offers> почтовый адресу: 125367, г. Москва, Полесский проезд 16, стр.1, оф.308, 2 подъезд, 3 этаж; номера телефонов 8 (800) 555 24 99, 8 (499) 322 46 77