

1. Обращение получателя финансовой услуги (далее – Клиент) должно содержать:

- 1) Фамилия, имя отчество Клиента;
- 2) Почтовый адрес Клиента для направления ответа;
- 3) Электронный адрес Клиента для направления ответа;
- 4) Дату написания обращения;
- 5) Контактный номер телефона Клиента;
- 6) Личную подпись Клиента;
- 7) Номер договора, заключенного между Клиентом и ООО МКК «Алистар» (далее – Общество);
- 8) Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 9) Наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;
- 10) Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
- 11) Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

2. Форма ответа на письменные обращения (включая электронные) определяется способом получения такого обращения (почтой или электронно).

3. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения Клиента по существу в следующих случаях:

- 1) в обращении не указаны идентифицирующие Клиента признаки (в отношении Клиента, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);
- 2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;
- 4) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 5) в обращении содержится вопрос, на который Клиенту ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

**ООО МКК «Алистар»
ИНН 9704249544
119019, Г.МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ
ОКРУГ АРБАТ, УЛАРБАТ, Д. 6/2, ПОМЕЩ. 2/1/4**

Вы можете обратиться с жалобой в Центральный Банк Российской Федерации
Адрес: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1
Отправить обращение в электронном виде:
Интернет-приемная Банка России <https://www.cbr.ru/reception/>
Номер телефона: 8 800 300-30-00 (звонок бесплатный)

Вы можете обратиться с жалобой в Службу финансового уполномоченного
<https://finombudsman.ru/>
Адрес: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3 8 (800) 200-00-10

ВНИМАНИЕ! Операторы контактного центра Финансового уполномоченного не дают справок и разъяснений по вопросам деятельности ООО МКК «Алистар»
По вопросам деятельности ООО МКК «Алистар» обращайтесь в Службу поддержки.

Вы можете написать обращение в Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса»
ООО МКК «Алистар» член Союза «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса»
Центральный офис: 125367, Россия, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ ПОКРОВСКОЕ-СТРЕШНЕВО, Полесский пр-д, д. 16, стр. 1, помещ. /эт. 308/антресоль
Отправить обращение в электронном виде: <https://alliance-mfo.ru/about/offers>
Контакты: +7(800)555-24-99, +7 (499)322-46-77, +7 (843)212-15-25, +7 (965)321-19-88
Обособленное подразделение: 420111, г. Казань, ул. Профсоюзная, д. 34
Номер телефона: +7 (843) 212-15-25