

**Общество с ограниченной ответственностью
Микрокредитная компания «ЕСП АвтоКэш»
(ООО МКК «ЕСП АвтоКэш»)**

ОГРН 1157746237472, ИНН 7725266466, КПП 772501001

Адрес: 115054, г. Москва, муниципальный округ Даниловский, ул. Дубининская, д. 57, стр. 1,
помещение 12/11

**Способы защиты прав и законных интересов
получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии
возможности и способах досудебного урегулирования спора**

Права потребителей финансовых услуг регулируются Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях"; Федеральным законом от 24.07.2007 № 209-ФЗ "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации"; Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утв. Банком России, Протокол от 22.06.2017 N КФНП-22, другими законодательными и нормативными актами.

Защита прав и интересов получателей финансовых услуг при заключении/исполнении/расторжении договоров займа осуществляется следующими способами:

1. Путем досудебного урегулирования спора:

1.1. Направление обращения получателем финансовой услуги Займодавцу.

Получатели финансовых услуг вправе обратиться в ООО МКК «ЕСП АвтоКэш»:

- по телефону +7 (495) 032-72-99;
- в форме электронного документа, направив обращение на электронный адрес: info@esp-autocash.ru;
- посредством предоставления письменного обращения лично через уполномоченного представителя;
- посредством предоставления письменного обращения лично по юридическому адресу: 115054, г. Москва, ул. Дубининская, д. 57, стр. 2, помещ. 5Т;
- посредством почтового отправления: 115054, г. Москва, ул. Дубининская, д. 57, стр. 2, помещ. 5Т.

1.2. Направление обращения получателем финансовой услуги в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью микрофинансовых организаций, - Центральный банк Российской Федерации (Банк России).

Получатели финансовых услуг вправе обратиться в Центральный банк Российской Федерации (Банк России) следующими способами:

- через контактный центр по телефонам:
 - 8 (800) 300-30-00 (Бесплатно для звонков из регионов России),
 - 8 (499) 300-30-00 (В соответствии с тарифами вашего оператора),
 - 300 (Бесплатно для звонков с мобильных телефонов);
 - через интернет приемную: <https://www.cbr.ru/Reception/>;
 - посредством почтового отправления: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12;
 - посредством факса: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88 (проверка прохождения факса: +7 495 771-48-30);
 - через Общественную приемную Банка России: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1.
- Часы работы (кроме нерабочих и праздничных дней): понедельник – четверг с 9:00 до 17:30, пятница с 9:00 до 16:15, обед с 12:00 до 13:00

Актуальная контактная информация указана на сайте <http://www.cbr.ru/contacts/>.

1.3. Направление обращения получателем финансовой услуги в саморегулируемую организацию – Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса».

Получатели финансовых услуг вправе обратиться в Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» следующими способами:

- по телефонам: 8 800 333 68 67, 8(499)322-46-77;
- в письменной форме, направив обращение на почтовый адрес: г. Москва, ул. Сущёвская, д. 21, оф. 513;
- в форме электронного документа, направив обращение на электронный адрес: info@alliance-mfo.ru;
- посредством формы для подачи обращений, размещенной на сайте СРО: <https://alliance-mfo.ru/about/offers>.

1.4. Направление обращений получателей страховых услуг в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Получатели финансовых услуг вправе обратиться в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека следующими способами:

- по телефону: +7 (499) 973-26-90;
- в письменной форме по адресу: 127994, г. Москва, Вадковский переулок, д. 18, стр. 5 и 7;
- в электронной форме: на официальном сайте Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека <https://petition.rosпотребнадзор.ru/petition/>;
- в письменной форме по адресу Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве (Управление Роспотребнадзора по г. Москве): 129626, г. Москва, Графский переулок, д. 4, корп. 2, 3, 4;
- по телефонам Управление Роспотребнадзора по г. Москве: +7 (495) 687-40-35, Факс: +7(495) 616-65-69.

1.5. Досудебное обращение в Службу финансового уполномоченного.

В случае, если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей, обязательным является обращение к финансовому уполномоченному:

- путем заполнения стандартной формы на сайте финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru/>;
- путем направления письменного обращения в адрес Службы финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3;
- по телефону: 8 (800) 200-00-10.

2. В судебном порядке:

Получатель финансовой услуги вправе защищать свои права и законные интересы в суде по правилам подсудности, установленным законодательством Российской Федерации.