



Способы взаимодействия

- по телефону контактного центра 8(495) 648 99 66;

- почтой (заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением) по адресу: 125124, г. Москва, ул. Правды, д.8, к. 7, ООО «Купи не копи»

В случае необходимости получения информации консультационного характера, информации о полном или частичном досрочном погашении, Вы можете обратиться по телефону +7(495)648-99-66.

АРХИВ

Ваше обращение будет зарегистрировано не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в ООО «Купи не копи». Если Ваше обращение поступило в ООО «Купи не копи» в форме электронного документа, мы уведомим Вас о регистрации обращения не позднее дня регистрации. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока ООО «Купи не копи» направит в Ваш адрес в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между ООО «Купи не копи» и Вами. В случае, если Вы при направлении обращения указали способ направления ответа на обращение (в форме электронного документа или на бумажном носителе), ответ на обращение будет направлен способом, указанным в обращении.

Сроки рассмотрения обращения:

- ответ на обращение ООО «Купи не копи» направляет в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом №151-ФЗ и другими федеральными законами;

- ООО «Купи не копи» вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами в случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения.

ООО «Купи не копи» не дает ответ на обращение по существу в следующих случаях:

- 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.

В случае принятия решения оставить обращение без ответа по существу, ООО «Купи не копи» направит в Ваш адрес уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между ООО «Купи не копи» и Вами. В случае, если Вы при направлении обращения указали способ направления ответа на обращение (в форме электронного документа или на бумажном носителе), ответ на обращение будет направлен способом, указанным в обращении, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

В случае, если в обращении содержится вопрос, на который Вам неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, ООО «Купи не копи» вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении ООО «Купи не копи» уведомляет Вас в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между ООО «Купи не копи» и Вами. В случае, если Вы при направлении обращения указали способ направления ответа на обращение (в форме электронного документа или на бумажном носителе), ответ на обращение будет направлен способом, указанным в обращении.

В случае, если Ваше обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением ООО «Купи не копи» нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями статьи 12 Федерального закона №151-ФЗ является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению микрофинансовой организацией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

[Информация для потребителя финансовых услуг о праве обратиться к финансовому уполномоченному](#)

[Информация для получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения в МКК](#)