

## Ответы на часто задаваемые вопросы:

Для Вашего удобства, а также в целях экономии Вашего времени ознакомьтесь с ответами на часто задаваемые вопросы

### 1) Какие предусмотрены способы приема обращений?

ООО МКК «Стратосфера» принимает обращения одним из нижеуказанных способов:

- Почтовым отправлением по следующему адресу: 630005, Новосибирская область, город Новосибирск, улица Фрунзе, зд. 88, помещ. 6.
- Нарочно по следующему адресу: 630005, Новосибирская область, город Новосибирск, улица Фрунзе, зд. 88, помещ. 6.
- Посредством официального сайта [info@ykky-lite.ru](mailto:info@ykky-lite.ru) в разделе «Пожаловаться»
- Посредством личного кабинета заемщика на официальном сайте [info@ykky-lite.ru](mailto:info@ykky-lite.ru)
- По адресу электронной почты [info@ykky-lite.ru](mailto:info@ykky-lite.ru)
- По номеру телефона 8(800)700-63-66

Если вы считаете, что ваши права нарушены, рекомендуем обратиться в компанию вышеуказанными способами для скорейшего решения вашего вопроса.

В случае, если в рамках ответа на Ваше обращение, Вас не устроил ответ, Вы также можете обратиться в следующие организации:

- Банк России: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, интернет-приемная Банка России <https://www.cbr.ru/reception>
- СРО «МиР»: 107078, Москва, пер. Орликов, д. 5, стр.1, эт. 2, пом.11, <https://npsmir.ru>
- Финансовый уполномоченный: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, <https://finombudsman.ru>

### 2) Что необходимо предусмотреть при направлении обращения?

Обращения, направленные в компанию, должны содержать фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение.

Для всестороннего рассмотрения Вашего обращения рекомендуем также включить следующие сведения и документы (при их наличии):

1. номер договора займа, заключенного с компанией;
2. изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
3. наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника компании, действия (бездействие) которого обжалуются;
4. иные сведения, которые считаете необходимым сообщить;
5. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

### 3) Когда компания вправе отказать в рассмотрении обращения по существу?

Компания вправе отказать в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях:

- 1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, 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 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.

4) Вопрос связан с Личным кабинетом

Для входа в Личный кабинет Вам потребуется указать номер телефона, привязанный к договору займа, а также пройти автоматическую проверку

5) Вопрос связан с Реструктуризацией займа

Все вопросы, связанные с реструктуризацией займа, Вы можете задать по телефону горячей линии 8 (800) 700-63-66 (круглосуточно)

6) Вопрос связан с получением документов по займу

Договор

Договор займа размещен в Личном кабинете на бумажном носителе. Вы можете как просмотреть документы, так и скачать.

7) Вопрос связан с изменением персональных данных

Мобильный номер телефона для входа в Личный кабинет

Изменить персональные данные Вы можете путем письменного уведомления через форму обратной связи или по юридическому адресу Общества с предоставлением подтверждающих документов:

- скрин личного кабинета мобильного оператора или договор на приобретение номера. ВАЖНО! В скрине /договоре мобильного оператора должен быть указан номер телефона и Ваше ФИО.
- скан-копию разворота первой страницы паспорта с фотографией.

Паспортные данные: смена ФИО, адрес регистрации

Изменить персональные данные Вы можете путем письменного уведомления через форму обратной связи или по юридическому адресу Общества с предоставлением подтверждающих документов:

- разворот паспорта первой страницы с фотографией
- разворот паспорта с регистрацией
- разворот паспорта с информацией о ранее выданном паспорте 18-19стр.