

Рекомендации по обращениям клиентов

Обращения относительно договора займа, порядка его заключения, исполнения, расторжения, документов, касающихся договора займа, а также по удалению/восстановлению доступа в личный кабинет могут быть направлены в ООО «МКК «Гамаль» СПб» по почте на адрес: 199226, г. Санкт-Петербург, ул. Кораблестроителей, д. 16, корп. 3, литер А, помещение 9Н, а также по электронной почте info@gamalspb.ru.

При обращении, просим вас придерживаться размещенной на сайте формы обращения (заявления), в которой необходимо указывать вашу фамилию, имя, отчество (при наличии), реквизиты документа удостоверяющего Вашу личность, почтовый и электронный адреса, а также способ получения ответа на обращение, т.е. по Почте России или (и) на почтовый ящик.

Также рекомендуем включить в обращение:

1. номер и дату договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;
2. изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основано обращение, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
3. наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) сотрудника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
4. иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
5. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. При этом в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

В случае подачи заявления о реструктуризации задолженности, кредитных каникулах, об отсрочки платежа, помимо вышеизложенного, к заявлению необходимо приложить копии документов, выданных государственными органами или уполномоченными организациями, подтверждающих изложенную в заявлении информацию.

Для удаления учетной записи в личном кабинете Заемщик должен пристать на электронный адрес info@gamalspb.ru запрос на удаление учетной записи, в ответ на запрос Заемщик получает шаблон заявления для заполнения, профиль удаляется в течение 5 рабочих дней с даты получения заявления.

Для восстановления доступа в личный кабинет Заемщик должен пристать на электронный адрес info@gamalspb.ru запрос на восстановление учетной записи, в ответ на запрос Заемщик получает шаблон заявления для заполнения, к которому необходимо приложить следующие документы: фото 2-ой и 3-ей страницы паспорта, селфи (автопортрет) с паспортом у лица, фото второго документа на выбор (СНИЛС, ИНН, водительское удостоверение, загранпаспорт). Профиль восстанавливается в течение 1 рабочего дня с даты получения заявления.

Данный документ размещен 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.