

Требования и рекомендации к содержанию обращения Клиента

Общество рассматривает обращения Клиентов, соответствующие следующим требованиям:

В обращении должны быть указаны идентифицирующие Клиента признаки:

- * фамилия, имя, отчество (при наличии),
- * адрес (почтовый и/или электронный, на который должен быть направлен ответ Общества).

Во избежание дополнительных запросов со стороны Общества, в обращение рекомендуется включить следующую информацию и приложить следующие документы (при их наличии):

- 1) номер договора займа, заключенного между клиентом и Обществом;
- 2) изложение существа требования и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные в обращении требования клиента, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 3) наименование обособленного подразделения, должностного лица, фамилии, имени, отчества (при наличии) сотрудника Общества, действие или бездействие которого обжалуются клиентом,
- 4) иные сведения, которые клиент считает необходимым сообщить,
- 5) должным образом заверенные копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства (в этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему копии документов), а при невозможности их предоставления - пояснения.

Клиенту также необходимо учесть, что Общество не принимает к рассмотрению обращения:

- * содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и/или здоровью его сотрудников, а также членам их семей,
- * содержащие неразборчиво написанный текст обращения, и не поддающиеся прочтению при обычном восприятии,
- * содержащие вопрос, по которому Общество уже давало клиенту письменный ответ, при том, что клиент в повторном обращении не приводит новых доводов или не указывает на новые обстоятельства (о чем письменно сообщается клиенту).

Максимальный срок рассмотрения обращения в соответствии с частью 7 статьи 9.1 Федерального закона от 02.07.2010 N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения.