Рекомендация заемщикам по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии)

В целях всестороннего и надлежащего рассмотрения обращений рекомендуется в нем указывать следующие данные:

1. Номер договора, заключенного между Заемщиком и МФО;

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 МФО, действия (бездействие) которого обжалуются;

4. Иные сведения, которые Заемщик считает необходимым сообщить;

5. Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

МФО вправе отказать в рассмотрении обращения клиента/ заемщика по существу в следующих случаях:

1) в обращении не указаны идентифицирующие клиента 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);

2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу МФО, имуществу, жизни и (или) здоровью работников МФО, а также членов их семей;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в обращении содержится вопрос, на который заемщику ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

МФО обязана рассмотреть обращение клиента/ заемщика по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пунктах 1) – 5).