

Требования и рекомендации к содержанию обращения получателя финансовой услуги в ООО «МКК М Булак»

1. Настоящие Требования и рекомендации к содержанию обращения содержат следующие понятия:

Обращение - направленное в ООО «МКК М Булак» получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги в письменной форме на бумажном носителе заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания ООО «МКК М Булак» финансовых услуг.

Получатель финансовой услуги (заявитель) - физическое лицо, обратившееся в ООО «МКК М Булак» с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Финансовая услуга – услуга по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

2. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (при наличии),
- адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение, предоставленный заявителем при заключении договора микрозайма;
- номер договора, заключенного между заявителем и ООО «МКК М Булак»;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника ООО «МКК М Булак», действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

3. ООО «МКК М Булак» вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

- 1) в обращении не указаны идентифицирующие заявителя признаки (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) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу ООО «МКК М Булак», имуществу, жизни и (или) здоровью работников ООО «МКК М Булак», а также членов их семей;
- 3) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 4) в обращении содержится вопрос, на который заявителю 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.

4. ООО «МКК М Булак» обязана рассмотреть обращение заявителя по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 3 настоящих Требований.

5. В случае направления обращения от имени заявителя его представителем ООО «МКК М Булак» вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени заявителя, являются:

- простая письменная доверенность;
- решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем).