



## **Требования и рекомендации к содержанию обращения получателя финансовой услуги в ООО «МФК Мол Булак»**

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

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

**Получатель финансовой услуги (заявитель)** - физическое лицо, обратившееся в ООО «МФК Мол 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 «МФК Мол 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 «МФК Мол 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 «МФК Мол 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 «МФК Мол Булак», имуществу, жизни и (или) здоровью работников ООО «МФК Мол 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 «МФК Мол 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 «МФК Мол 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).