

Информация о способах и адресах направления обращений получателями финансовых услуг, требования к обращению получателей финансовых услуг применяемые в ООО «МКК ИзиМани»

1. Заинтересованное лицо вправе обратиться с заявлением, жалобой в ООО МКК "ИзиМани", Саморегулируемую организацию Союз микрофинансовых организаций «Альянс», Центральный Банк Российской Федерации следующими способами:

1.1 Путем направления обращения почтовым отправлением:

- в ООО МКК "ИзиМани" - 681032, Хабаровский край, г. Комсомольск-на-Амуре, ул. Вокзальная, д.81, кв.15.
- в Союз МФО "Микрофинансовый Альянс"- г. Москва, Полесский проезд 16, стр.1, оф.308.

1.2 Путем направления обращения через официальный сайт Союз МФО "Микрофинансовый Альянс" (<https://alliance-mfo.ru/>).

1.3 Путем направления обращения через официальный сайт Банка России (<http://cbr.ru>).

2. Требования к обращениям получателей финансовых услуг применяемые в ООО «МКК ИзиМани»:

2.1 Обращение получателя финансовой услуги должно содержать:

- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом – фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение;
- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом – полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица;
- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;
- 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 микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства;
- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить.

3. Микрофинансовая организация вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

- в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги 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; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);
- отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги 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. Микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения.

5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

6. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся микрофинансовой организацией в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений». Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.