Информация по работе с обращениями получателей финансовых услуг и физических лиц, указанных в договоре займа в качестве заемщика

Рассмотрение обращений

Получатель финансовой услуги (его правопреемник или представитель) (далее – ПФУ), третье лицо, ставшее жертвой мошенничества, в результате которого от его имени был заключен договор потребительского займа (далее - физическое лицо, указанное в договоре займа в качестве заемщика), вправе использовать следующие способы направления обращений в Общество:

1) Путем регистрации на официальном сайте Общества http://финтерра.рф в разделе «Направить обращение».
2) Посредством АО «Почта России» заказным отправлением или простым почтовым отправлением, а также посредством иных организаций почтовой связи и доставки почтовых отправлений по почтовому адресу: 650000, Кемеровская область, г. Кемерово, проспект Советский, дом № 2/6.
3) Посредством АО «Почта России» заказным отправлением или простым почтовым отправлением, а также посредством иных организаций почтовой связи и доставки почтовых отправлений по юридическому адресу: 630099, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Октябрьская магистраль, дом № 3, офис 903.
4) На адрес электронной почты cs@fterra.ru.

Обращение может быть направлено самим заемщиком (клиентом), его правопреемником или его представителем, с обязательным предоставлением документов, подтверждающих правопреемство или полномочия представителя (нотариально заверенная доверенность или нотариально заверенная копия доверенности, решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем). В случае непредоставления данного документа МФО вправе не отвечать на такое обращение.

Ответ на обращение ПФУ МФО направляет заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между МФО и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

МФО рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет заявителю ответ на обращение в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации в Журнале регистрации обращений, если иные сроки не предусмотрены законодательством РФ.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения МФО вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Микрофинансовая организация обязана уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление.

Требования к содержанию обращения:

- ФИО (наименование) ПФУ, либо ФИО лица, указанного в договоре займа в качестве заемщика;

- Адрес (почтовый или электронный), предоставленный ПФУ при заключении договора займа, или адрес, сообщенный ПФУ в порядке изменения персональных данных, в соответствии с условиями договора потребительского займа или в соответствии с внутренним документом МФО о персональных данных, либо адрес (почтовый или электронный) указанный заявителем – физическим лицом, указанным в договоре займа в качестве заемщика;
- Номер договора, заключенного между ПФУ и Обществом;
- Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования;
- Доказательства, подтверждающие требования и обстоятельства, изложенные в обращении;
- Наименование органа, должности, ФИО работника ООО МКК «ФИНТЕРРА», действия/бездействия которого обжалуются;
- Копии документов, подтверждающие требования и обстоятельства, изложенные в заявлении – в заявлении указывается перечень данных документов. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов;
- Иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить;
- Текст письменного обращения должен быть читабельным;
- Подпись ПФУ (не обязательна).