

Требования и рекомендации к содержанию обращения Клиента

Общество рассматривает обращения Клиентов, соответствующие следующим требованиям:

1) В обращении указываются идентифицирующие Клиента признаки:

а) для клиента - физического лица:

* фамилия, имя, отчество (при наличии),

* адрес (почтовый и/или электронный, на который должен быть направлен ответ Общества), соответствующий адресу, указанному клиентом в договоре микрозайма,

2) Обращение подписывается личной подписью клиента - физического лица или его представителя, действующего на основании доверенности (в этом случае копия доверенности представителя, заверенная надлежащим образом, должна быть приложена к обращению).

Во избежание дополнительных запросов со стороны Общества, в обращение рекомендуется включить следующую информацию и приложить следующие документы (при их наличии):

1) номер договора микрозайма, заключенного между клиентом и Обществом;

2) изложение существа требования и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные в обращении требования клиента, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

3) наименование обособленного подразделения, должностного лица, фамилии, имени, отчества (при наличии) сотрудника Общества, действие или бездействие которого обжалуются клиентом,

4) иные сведения, которые клиент считает необходимым сообщить,

5) должным образом заверенные копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства (в этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему копии документов), а при невозможности их предоставления - пояснения.

Клиенту также необходимо учесть, что Общество не принимает к рассмотрению обращения, содержащие:

* нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и/или здоровью его сотрудников, а также членам их семей,

* неразборчиво написанный текст обращения, и не поддающиеся прочтению при обычном восприятии,

* содержащие вопрос, по которому Общество уже давало клиенту письменный ответ, при том, что клиент в повторном обращении не приводит новых доводов или не указывает на новые обстоятельства (о чем письменно сообщается клиенту).