

Требования и рекомендации к содержанию обращения получателя финансовой услуги

Обращение получателя финансовой услуги (физического лица) должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (при наличии)
- адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение.

При этом, МФК направляет ответ на обращение по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги.

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение МФК направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному МФК получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных.

В обращение получателя финансовой услуги рекомендуется включать следующую информацию:

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и МФК;
- 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника/агента МФК, действия (бездействие) которого обжалуются;
- 4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.