

Информация по работе с обращениями получателей финансовых услуг

Рассмотрение обращений

Получатель финансовой услуги (его представитель) вправе использовать следующие способы направления обращений в Общество:

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

Обращение может быть направлено самим заемщиком (клиентом) или его представителем, с обязательным предоставлением документов, подтверждающих 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 получателя финансовой услуги МФО направляет по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги или по адресу, сообщенному клиентом в порядке изменения персональных данных, в соответствии с условиями договора займа или в соответствии с внутренним документом компании о персональных данных.

Срок ответа 12 рабочих дней с даты регистрации в Журнале регистрации Обращений или не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока занесения обращения в Журнал.

В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, Уполномоченное лицо МФО обязано в срок, в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с момента регистраций запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, Общество обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

Устное обращение клиента по номеру телефона 8-800-301-43-44 или непосредственно к сотруднику ООО МКК «ФИНТЕРРА» в офисе компании относительно текущей задолженности по договору займа подлежит рассмотрению в день обращения.

Требования к содержанию обращения

- ФИО клиента
- Адрес (почтовый или электронный) предоставленный клиентом при заключении договора займа, или по адресу, сообщенный клиентом в порядке изменения персональных данных, в соответствии с условиями договора займа или в соответствии с внутренним документом МФО о персональных данных
- Номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией
- Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования
- Доказательства, подтверждающие требования и обстоятельства, изложенные в заявлении. Наименование органа, должности, ФИО сотрудника ООО МКК «ФИНТЕРРА», действия/бездействия которого обжалуются
- Копии документов, подтверждающие требования и обстоятельства, изложенные в заявлении – в заявлении указывается перечень данных документов
- Иные сведения, которые клиент желает сообщить
- Текст письменного обращения должен быть читабельным
- Подпись заемщика /клиента