

Способы взаимодействия.

Информация для получателей финансовых услуг о способах и адресах направления обращений (жалоб) в ООО «Микрокредитная компания Семейные деньги» (далее-«Компания»):

Способы и адреса направления обращений в Компанию:

- по телефону контактного центра 8 (800) 550 28 12;

- почтой (заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением) по адресу: 675004, Амурская область, город Благовещенск, ул. Горького, д. 235/2, офис 310, получатель ООО «Микрокредитная компания Семейные деньги»

В случае необходимости получения информации консультационного характера информации о полном или частичном досрочном погашении, Вы можете обратиться в Компанию по телефону 8 (800) 550 28 12.

Ваше обращение будет зарегистрировано не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Компанию. Если Ваше обращение поступило в Компанию в форме электронного документа, мы уведомим Вас о регистрации обращения не позднее дня регистрации. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока Компания направит в Ваш адрес 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 Компанией и Вами. В случае, если Вы при направлении обращения указали способ направления ответа на обращение (в форме электронного документа или на бумажном носителе), ответ на обращение будет направлен способом, указанным в обращении.

Сроки рассмотрения обращения:

- ответ на обращение Компания направляет в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом №151-ФЗ и другими федеральными законами;

- Компания вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами в случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения.

Компания не дает ответ на обращение, по существу, в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника микрофинансовой организации или членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

В случае принятия решения оставить обращение без ответа по существу, Компания направит в Ваш адрес уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения 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 Компанией и Вами. В случае, если Вы при направлении обращения указали способ направления ответа на обращение (в форме электронного документа или на бумажном носителе), ответ на обращение будет направлен способом, указанным в обращении, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

В случае, если в обращении содержится вопрос, на который Вам уже давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Компания вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении Компания уведомляет Вас 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 Компанией и Вами. В случае, если Вы при направлении обращения указали способ направления ответа на обращение (в форме электронного документа или на бумажном носителе), ответ на обращение будет направлен способом, указанным в обращении.

В случае, если Ваше обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Компанией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями статьи 12 Федерального закона №151-ФЗ является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению микрофинансовой организацией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

Уважаемы Клиенты, Компания в целях исполнения Федерального закона "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ самостоятельно оценивает риски при направлении информации по незащищенным каналам связи и принимает меры для недопущения раскрытия такой информации, и оставляет за собой право не раскрывать конфиденциальную информацию без идентификации Клиента путем предоставления копии документа удостоверяющего личность (основной страницы)