

### **Требования к содержанию обращения:**

- 1) Обращение получателя финансовой услуги должно содержать
  - в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом следующую информацию:
    - a. Фамилия, имя, отчество (при наличии)
    - b. адрес (почтовый или электронный), для направления ответа на обращение;
  - отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом:
    - a. полное наименование и место нахождения юридического лица,
    - b. подпись уполномоченного представителя юридического лица.
- 2) ООО «МКК КЕССАВ» рекомендует включать в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):
  - a. номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и ООО «МКК КЕССАВ»;
  - b. изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
  - c. наименование должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника, агента ООО «МКК КЕССАВ», действия (бездействие) которого обжалуются;
  - d. иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
  - e. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.
- 3) В обращении не должны содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей.

Текст письменного обращения должен быть читаем.

В обращении не должны содержаться вопросы, на которые получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу.

### **Порядок и сроки рассмотрения обращений.**

ООО «МКК КЕССАВ» принимает обращения получателей финансовых услуг, направленные следующим образом:

- по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, направленным по адресу: 410065, г. Саратов, ул. Саперная, д.17.
- поступившее нарочно от получателя финансовой услуги (уполномоченного представителя) по адресу: 410065, г. Саратов, ул. Саперная, д.17.

**Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с момента поступления обращения.**

В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу,

ответственный специалист в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросит у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы.

Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с ООО «МКК КЕССАВ», подлежит рассмотрению в день обращения.

ООО «МКК КЕССАВ» по договору потребительского микрозайма бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставляет получателю финансовой услуги по его требованию заверенные копии следующих документов или обоснованный ответ о невозможности предоставления таких документов:

- 1) - подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;
- 2) - подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа;
- 3) - документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер);
- 4) - согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
- 5) - документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги (Справка об отсутствии задолженности).

Документы, указанные в подпунктах 1-4, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги. Документ, указанный в подпункте 5, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса

Если обращение получателя финансовой услуги содержит помимо требования о предоставлении документов также иные требования или вопросы, ООО «МКК КЕССАВ» вправе предоставить указанные документы в рамках общего срока ответа на обращения (12 рабочих дней).

В случае невозможности удовлетворить обращение ООО «МКК КЕССАВ» предложит лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги следующими способами:

- по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением

- на адрес электронной почты, если у ООО «МКК КЕССАВ» имеет адрес электронной почты

- наручно (в данном случае получатель финансовых услуг, делает отметку во втором экземпляре ответа о получении наручно ответа на обращение).