Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания « Фастмани.ру»
ОГРН:1177847323741 ИНН: 7805714988
198217, г. Санкт-Петербург, бульвар Новаторов, д. 108, лит.А, пом. 4Н
Тел. 8 (812) 740-74-31 support@fastmoney.ru

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
ООО МКК «Фастмани.ру»
Птичкиной А.А. от 25.12.2024
№б/н

РЕКОМЕНДАЦИИ И ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЯМ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

г. Санкт-Петербург

2024 год

Принимая во внимание положения «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации» (утв. Банком России, Протокол от 22.06.2017 № КФНП-22), Общество доводит до сведения Клиента следующие требования, предъявляемые к обращениям получателей финансовых услуг:

обращение - направленное в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.

Микрофинансовая организация принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу микрофинансовой организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах потребительского займа и (или) на официальном сайте микрофинансовой организации

Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с пунктом 1 статьи 18 Базового стандарта, для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

При этом, в соответствии с ч. п ст. 18 Базового стандарта ООО МКК «Фастмани.ру» вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

- в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);
- отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

Способы направления обращений в ООО МКК «Фастмани.ру»:

-на электронную почту Общества info@zaimirub.ru, support@fastmoney.ru

-горячая линия +7 (812) 740-74-31.

-посредством почтовой корреспонденции по адресу: 198217, г. Санкт-Петербург, бульвар Новаторов, д. 108, лит.А, пом. 4Н