

«УТВЕРЖДАЮ»  
Генеральный директор  
ООО МКК «ГОРИЗОНТ-ФИНАНС»  
 А.В. Бажанов  
« 02 » декабря 2018 года.



## **Информация о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения получателя финансовой услуги**

1. Получатель финансовой услуги может подать обращение в ООО МКК «Горизонт-Финанс» как в письменной, так и в устной форме.
2. Ответ на обращение в устной форме относительно размера задолженности, возникшей из договора займа, предоставляется менеджерами по работе с клиентами в день обращения в таком же порядке.
3. Ответ на обращение, полученное в письменной форме, направляется по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги при заключении договора потребительского займа, 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".
4. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем к обращению необходимо приложить документы, подтверждающие полномочия представителя: письменную доверенность, решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем).
5. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать:
  - фамилию, имя, отчество (при наличии),
  - адрес (почтовый или электронный).
  - номер договора потребительского займа;
  - изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
  - наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) сотрудника ООО МКК «Горизонт-Финанс», действия (бездействие) которого обжалуются (в случае, если направляется жалоба);
  - иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
  - копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.
6. ООО МКК «Горизонт-Финанс» вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:
  - 1) в обращении не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты или почтовый адрес;
  - 2) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, имуществу ООО МКК «Горизонт-Финанс», жизни и (или) здоровью сотрудников, а также членов их семей;
  - 3) текст письменного обращения не поддается прочтению;
  - 4) 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.
7. После устранения получателем финансовой услуги причин для отказа обращение принимается к исполнению.
8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного акта.