

## **ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ** **к обращениям получателей финансовых услуг** **в ООО «МКК «РУБИН ФИНАНС»**

### **Прием обращений**

Общество принимает обращения ПФУ по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу Общества, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договоре микрозайма и (или) на официальном сайте Общества, а именно:

- на адрес электронной почты;
- непосредственно в офис Общества;
- в устной форме.

### **Ответ на обращение**

ООО «МКК «РУБИН ФИНАНС» направляет ответ на обращение по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги.

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение ООО «МКК «РУБИН ФИНАНС» направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

### **Требования к обращениям:**

Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося *физическим лицом*, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый и/или электронный) 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.

**Рекомендуется** включить в обращение следующую информацию и приложить документы (при наличии):

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и ООО «МКК «РУБИН ФИНАНС»;

- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

- наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество (при наличии) работника ООО «МКК «РУБИН ФИНАНС», действия (бездействие) которого обжалуются;

- 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).