

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий Порядок регулирует прием, регистрацию, рассмотрение и подготовку ответов на обращения клиентов МФО.

ГЛАВА 2. СПОСОБЫ ОБРАЩЕНИЯ

Обращения принимаются:

- через сайт;
- через Личный кабинет;
- по электронной почте;
- почтовым отправлением;
- лично в офисе.

ГЛАВА 3. РЕГИСТРАЦИЯ

Каждому обращению присваивается регистрационный номер.

Фиксируются:

- дата;
- время;
- способ поступления;
- исполнитель;
- срок исполнения.

ГЛАВА 4. РАССМОТРЕНИЕ

При рассмотрении обращения исполнитель вправе:

- запросить дополнительные документы;
- запросить сведения из кредитного досье;
- провести внутреннюю проверку;
- запросить пояснения.

ГЛАВА 5. ОТВЕТ

Ответ направляется способом обращения либо иным способом по выбору клиента, если законодательством не установлен специальный порядок.