

Рекомендации к содержанию обращений клиентов, направляемых в ПАО МФК Займер

Обращения должны содержать:

– при обращении физического лица – фамилию, имя, отчество (при наличии), электронный адрес (возможно указание почтового адреса) для направления ответа на обращение, доверенность на представление интересов клиента Компании (при обращении представителя);

– при обращении юридического лица – полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

Рекомендуем включить в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного с Компанией (если Вы не помните номер договора, сообщите информацию о себе, по которой Компания сможет Вас идентифицировать, например, номер паспорта, номер мобильного телефона, указанный Вами при регистрации или др.);
- 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Компании, действия (бездействия) которого обжалуются – если обращение вызвано действиями конкретного работника;
- 4) иные сведения, которые считаете необходимым сообщить;
- 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства (в этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов);
- 6) конкретные просьба / требование совершения действий (бездействия) Компанией, вопрос к Компании, пожелание к Компании.

Обращения могут быть направлены посредством почтовой связи по адресу:

- 630099, Новосибирская область, г Новосибирск, Октябрьская магистраль, д. 3;
- на адрес электронной почты Компании support@zaymer.ru;
- через Личный кабинет Заемщика по кнопке пожаловаться;
- через официальный сайт компании по кнопке пожаловаться либо через форму обратной связи в разделе Контакты.

Обращения, поступившие иными способами, рассмотрению не подлежат.

Компания вправе отказать в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях:

- 1) 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);
- 2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника микрофинансовой организации или членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

По email	По почте	Пожаловаться
support@zaymer.ru	Юридический адрес 630099, Новосибирская область, г Новосибирск, Октябрьская мгстр., д. 3	https://www.zaymer.ru/feedback
Ответ будет направлен ответным письмом если иной способ (адрес) не предусмотрен в заявлении	Ответ будет направлен по адресу регистрации клиента, если иной способ (адрес) не предусмотрен в заявлении	Ответ будет предоставлен ответным письмом, а также продублирован на электронную почту из личного кабинета клиента.
Федеральным законом № 442-ФЗ установлена обязанность финансовых организаций отвечать на поступающие обращения заявителей в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения (если иной срок не предусмотрен федеральными законами для отдельной категории обращений)	Федеральным законом № 442-ФЗ установлена обязанность финансовых организаций отвечать на поступающие обращения заявителей в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения (если иной срок не предусмотрен федеральными законами для отдельной категории обращений)	Срок рассмотрения обращения в течение 3х рабочих дней. Но мы отвечаем быстрее.