

ИНФОРМАЦИЯ

о возможности бесплатного обращения потребителя финансовых услуг по вопросам микрофинансовой деятельности

1. Общие положения

ТОО «Ломбард Партнер Казахстан» (далее – Ломбард) обеспечивает потребителям финансовых услуг возможность бесплатного обращения по любым вопросам микрофинансовой деятельности.

Подача обращения осуществляется бесплатно независимо от способа его направления.

Потребитель финансовых услуг вправе обратиться в Ломбард по вопросам, связанным с предоставлением, исполнением и прекращением договора о предоставлении микрокредита, а также по иным вопросам, возникающим при оказании микрофинансовых услуг.

2. По каким вопросам можно обратиться

Потребитель финансовых услуг вправе обратиться по любым вопросам, связанным с микрофинансовой деятельностью, включая, но не ограничиваясь, следующими:

- предоставления микрокредита;
- исполнения условий договора;
- изменения условий договора;
- урегулирования задолженности;
- начисления вознаграждения, неустойки и иных платежей;
- возврата предмета залога;
- предоставления информации и консультаций;
- качества обслуживания;
- действий (бездействия) работников Ломбарда;
- рассмотрения ранее направленного обращения;
- иным вопросам, связанным с микрофинансовой деятельностью.

3. Способы подачи обращения

Обращение может быть подано одним из следующих способов:

- посредством электронной почты;
- посредством личного обращения в центральный офис или отделение/касса Ломбарда;
- посредством почтовой связи.

4. Что рекомендуется указать в обращении

Для обеспечения наиболее полного и объективного рассмотрения обращения рекомендуется указать:

- 1) фамилию, имя, отчество (при наличии);
- 2) ИИН;
- 3) контактный телефон;
- 4) адрес электронной почты;
- 5) номер договора о предоставлении микрокредита (при наличии);
- 6) изложение обстоятельств обращения;
- 7) требования (предложения) заявителя;
- 8) перечень прилагаемых документов.

5. Получение консультации

Потребитель финансовых услуг вправе получить бесплатную консультацию по вопросам микрофинансовой деятельности, в том числе по порядку подачи обращения, по телефону горячей линии Ломбарда, а также при личном обращении в любое отделение Ломбарда.

6. Рассмотрение обращения

Поступившее обращение рассматривается Ломбардом в срок не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его поступления.

В случае необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок его рассмотрения продлевается еще на 15 (пятнадцать) рабочих дней.

О продлении срока рассмотрения потребитель финансовых услуг извещается в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

При необходимости Ломбард вправе запросить у заявителя дополнительные сведения и (или) документы, необходимые для полного, всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

Ответ предоставляется способом, выбранным заявителем.

7. Бесплатное рассмотрение обращений

Рассмотрение обращений потребителей финансовых услуг осуществляется Ломбардом на безвозмездной основе.

Плата за подачу и рассмотрение обращения с потребителя финансовых услуг не взимается.

8. Основания для оставления обращения без рассмотрения

Обращение заявителя подлежит оставлению без рассмотрения в следующих случаях:

1. в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
2. в обращении не указаны фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность) и его индивидуальный идентификационный номер или полное наименование заявителя и его бизнес-идентификационный номер;
3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника микрофинансовой организации и (или) членов его семьи;
4. текст обращения не поддается прочтению;
5. обращение подано неуполномоченным лицом.

В случае оставления обращения без рассмотрения, Ломбард в течение пяти рабочих дней с момента получения обращения заявителя направляет заявителю ответ с указанием причин оставления обращения без рассмотрения.

8. Контактная информация для подачи обращений и получения консультаций

Актуальная контактная информация также размещается на официальном интернет-ресурсе Ломбарда.

Способ связи	Контактная информация
Официальный интернет-ресурс	www.lombard-partner.kz
Телефон горячей линии	77053528888/ 8(7252)338888
Адрес электронной почты	lombard_partner@inbox.ru
Почтовый адрес	Республика Казахстан, г.Шымкент, район Туран, проспект Б.Момышулы, зд.25/2