Приложение 1

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
ООО МФК «Джой Мани»

_____М.Г. Пащенко

№86/6 от «21» сентября 2023 г.

Информация о порядке предоставления финансовых услуг и способах взаимодействия между Заемщиком (Клиентом) и ООО МФК «Джой Мани»

1. **Полное наименование:** Общество с ограниченной ответственностью Микрофинансовая компания «Джой Мани».
2. **Сокращенное наименование:** ООО МФК «Джой Мани».
3. **Адрес местонахождения (Юридический адрес):** 630099, г. Новосибирск, ул. Советская, д. 12, этаж 4.
   Обособленное подразделение №1 (г. Новосибирск) адрес: 630005, г. Новосибирск, ул. Гоголя, д. 38, офис 920.
   Обособленное подразделение №2 (г. Новосибирск) адрес: 630099, г. Новосибирск, ул. Советская, д. 23, этаж 3, корпус Б, помещ. 21 -28.
4. **Режим работы (по Новосибирскому времени):** офис с пн. – пт. с 09.00 – 19.00 часов, сб. – вс.: выходной; режим приема заявок: без выходных пн. – вс. с 06:00—20:00 часов.
   Обособленное подразделение №1 (г. Новосибирск): с пн. – пт. с 08:30 – 00.00 часов, сб. – вс.: выходной, режим приема заявок: без выходных пн. – вс. с 06:00—20:00 часов.
   Обособленное подразделение №2 (г. Новосибирск): офис с пн. – пт. с 09.00 – 18.00 часов, сб. – вс.: выходной; режим приема заявок: без выходных пн. – вс. с 06:00—20:00 часов.
5. **Контактный телефон:** 8-800-707-22-43.
6. **Официальный сайт:** https://joy.money; https://joymoney.ru.
   Информация о привлечении к оказанию финансовых услуг третьих лиц: третьи лица к оказанию финансовых услуг не привлекаются.
7. **Регистрационный номер записи в государственном реестре микрофинансовых организаций:** 651403550005450, дата регистрации - 28.07.2014 года.
8. **Информация о членстве в саморегулируемой организации:** регистрационный номер в реестре членов СРО «МиР» - 54 000096, дата регистрации в реестре-05.06.2015 года.
9. **Информация о финансовых услугах и дополнительных услугах, оказываемых за дополнительную плату**: дополнительные финансовые услуги не оказываются.
10. **Информация об установленном порядке разъяснений условий договора и иных документов в отношении финансовых услуг, а также о лице, ответственном за предоставления соответствующих разъяснений:** при обращении Заемщика (Клиента) для получения финансовых услуг, условия договора и иной документации разъясняются сотрудником, к которому обратился Клиент (Заемщик) по номеру телефона: 8-800-707-22-43, лицом ответственным за предоставления соответствующих разъяснений является сотрудник, разъясняющий условия.
11. **Информация о рисках, связанных с заключением и исполнением Заемщиком (Клиентом) условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (выдаче потребительского займа или привлечении денежных средств финансовой организацией):**
    1. По заключаемым между ООО МФК «Джой Мани» и Заемщиком (Клиентом) договорам займа при надлежащем исполнении обязательств увеличение суммы расходов Заемщика (Клиента) по сравнению с ожидаемой суммой расходов в рублях невозможно.
       В случае ненадлежащего исполнение Заемщиком (Клиентом) обязательств по договору займа сумма расходов Заемщика (Клиента) увеличится по сравнению с ожидаемой суммой расходов на начисленные пени и проценты на фактический срок использования займа.

После возникновения просрочки исполнения обязательств Заемщика (Клиента) – по возврату суммы займа и (или) уплате причитающихся процентов ООО МФК «Джой Мани» по договору займа, срок возврата займа по которому не превышает одного года, вправе продолжать начислять Заемщику (Клиенту) проценты только на не погашенную им часть суммы основного долга.

ООО МФК «Джой Мани» не вправе осуществлять начисление процентов по договору потребительского кредита (займа), срок возврата потребительского кредита (займа) по которому на момент его заключения не превышает одного года, не допускается начисление процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по договору потребительского кредита (займа), а также платежей за услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату по договору потребительского кредита (займа), после того, как сумма начисленных процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по договору потребительского кредита (займа), а также платежей за услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату по договору потребительского кредита (займа), **достигнет полуторакратного размера суммы предоставленного потребительского кредита (займа).**

Риском, связанным с заключением Заемщиком (Клиентом) договора об оказании финансовой услуги, является несвоевременный возврат займа, в связи с чем, в качестве меры ответственности за ненадлежащее исполнение обязательств по договору потребительского микрозайма ООО МФК «Джой Мани» может применяться неустойка в виде пени, начисление которой начинается с первого дня ненадлежащего исполнения обязательств (просрочки платежа), если иное не предусмотрено индивидуальными условиями договора потребительского займа.

Размер Пени за период с первого дня просрочки до даты фактического возврата суммы Займа и процентов за пользование Займом составляет 20 (двадцать) процентов годовых на непогашенную часть суммы Займа (основного долга).

2. ООО МФК «Джой Мани» сообщает, что привлекаемые займы от физических лиц не являются вкладами, принимаемыми кредитными организациями, и не застрахованы в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации.
3. ООО МФК «Джой Мани» сообщает о рисках невозврата денежных средств, привлекаемых микрофинансовой организацией от получателей финансовых услуг по договорам о привлечении денежных средств (займа, инвестирования).

12. **Информация, достаточная для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского займа на предлагаемых микрофинансовой организацией условиях:**

ООО МФК «Джой Мани» сообщает Заявителю (Клиенту) о необходимости внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая в том числе:

1) соразмерность долговой нагрузки Заявителя (Клиента) финансовой услуги с текущим финансовым положением;

2) предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);

3) вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

13. **Информация о правах Заемщика (Клиента) при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности:**

При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, вправе взаимодействовать с должником, используя:

1) личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие);

2) телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;

3) почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника.

Иные, за исключением указанных выше, способы взаимодействия с должником кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, могут быть предусмотрены письменным соглашением между должником и кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах.

Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения указанного выше соглашения, сообщив об этом кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником способами, предусмотренными соглашением.

Направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, с любыми третьими лицами, под которыми для целей настоящей статьи понимаются члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица, по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, может осуществляться только при одновременном соблюдении следующих условий:

1) имеется согласие должника на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом;

2) имеется согласие третьего лица на осуществление с ним взаимодействия.

Согласия, указанные выше, содержащие в том числе согласие должника и (или) третьего лица на обработку его персональных данных, должны быть даны в письменной форме в виде отдельных документов.

Согласие третьего лица на осуществление с ним взаимодействия, содержащее в том числе согласие третьего лица на обработку его персональных данных, может быть предоставлено в кредитную организацию в любой позволяющей подтвердить факт его получения форме.

Должник в любое время вправе отозвать согласие на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом, сообщив об этом кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку уполномоченному лицу кредитора или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с третьим лицом.

Согласие третьего лица на осуществление с ним взаимодействия может быть отозвано третьим лицом в любое время путем сообщения об этом кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, которым дано соответствующее согласие, в любой позволяющей подтвердить факт его отзыва форме.

Должник вправе направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся взаимодействия с должником способами указанными выше, с указанием на:

1) осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;

2) отказ от взаимодействия.

Такое заявление должно быть направлено через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку.

Заявление должника о том, что взаимодействие будет осуществляться только через указанного им представителя, должно содержать фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя должника, номер его контактного телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты.

Заявление должника об отказе от взаимодействия может быть направлено кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства. Заявление должника об отказе от взаимодействия, направленное им до истечения указанного срока, считается недействительным.

Должник в любое время вправе отменить свое заявление, указанное выше, путем уведомления об этом соответствующего лица, которому было направлено указанное заявление, способом,

предусмотренным договором (при его наличии), или путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку.
В случае направления должником заявления кредитору последний не вправе привлекать другое лицо для осуществления с должником взаимодействия по указанному в таком заявлении обязательству без учета предусмотренных в заявлении ограничения или отказа должника от взаимодействия.
Должник в любое время вправе отозвать согласие на обработку его персональных данных, позволяющее кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника, сообщив об лицу, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку.
При этом в случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку персональных данных оператор вправе продолжить обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных, если обработка персональных данных необходима для осуществления прав и законных интересов оператора или третьих лиц, в том числе в случаях, предусмотренных Федеральным законом "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях".
Вне зависимости от наличия согласия должника раскрытие сведений о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любых других персональных данных должника неограниченному кругу лиц, в том числе путем размещения таких сведений в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" или в (на) жилом помещении, доме, любом другом здании, строении, сооружении, а также сообщение по месту работы должника не допускается.
В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности.
ООО МФК «Джой Мани» рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед микрофинансовой организацией по договору потребительского займа в наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа случаях, предусмотренных статьёй 12 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации".
Должник и кредитор вправе, в том числе при проведении переговоров о реструктуризации просроченной задолженности, заключить соглашение, предусматривающее частоту взаимодействия с должником по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, отличную от предусмотренной законом, при этом Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения такого соглашения, сообщив об этом кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку.
В случае получения такого уведомления кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником с частотой, отличной от предусмотренной законом.
Не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства Должник (а также попечитель должника, находящегося под попечительством и ограниченного в дееспособности) вправе направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление об осуществлении взаимодействия только через указанного должником адвоката, указав его фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя должника, номер его контактного телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты, либо об отказе от взаимодействия посредством личных встреч, телефонных переговоров, телеграфных, текстовых, голосовых и иных сообщений, либо в любое время отменить такое заявление. Форма заявления установлена Приказом ФССП России № 822 от 28.12.2016. В случае получения указанного выше заявления кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в

его интересах, вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие только с указанным должником адвокатом, а в случае получения заявления должника об отказе от взаимодействия по истечении четырех месяцев с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие с должником через личные встречи, телефонные переговоры, телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи.

В случае принятия судебного акта о взыскании просроченной задолженности с даты его вступления в законную силу действие заявления должника об отказе от взаимодействия и связанных с ним ограничений приостанавливается на два месяца. В течение указанного срока допускается осуществление направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником с соблюдением иных ограничений, предусмотренных настоящим Федеральным законом. В случае, если до дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности заявление должника об отказе от взаимодействия не направлялось, он вправе направить такое заявление в порядке, предусмотренном настоящей статьей, по истечении одного месяца со дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности.

По инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, не допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником через личные встречи, телефонные переговоры, телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи настоящего Федерального закона:

1) со дня признания обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введения реструктуризации его долгов или признания должника банкротом;

2) с должником с момента получения документов, подтверждающих наличие оснований, свидетельствующих, что он:

а) является лицом, лишенным или ограниченным в дееспособности;

б) находится на излечении в стационарном лечебном учреждении;

в) является инвалидом первой группы;

г) является несовершеннолетним лицом (кроме эмансипированного).

Кредитор в течение тридцати рабочих дней с даты привлечения иного лица для осуществления с должником взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности, обязан уведомить об этом должника путем направления соответствующего уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения уведомления под расписку либо иным способом, предусмотренным соглашением между кредитором и должником.

Кредитор и лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, обязаны ответить на обращение должника по содержащимся в таком обращении вопросам, касающимся просроченной задолженности и ее взыскания, не позднее тридцати дней со дня получения такого обращения.

ООО МФК «Джой Мани» принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу микрофинансовой организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах потребительского займа и (или) на официальном сайте микрофинансовой организации. Срок регистрации обращений – не более трёх рабочих дней.

Ответ на поступившее обращение предоставляется в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты регистрации обращения. В случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, микрофинансовая организация обязана запросить недостающую информацию и (или) документы, после чего рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с микрофинансовой организацией, подлежит рассмотрению микрофинансовой организацией в день обращения.

14. **Информация о способах и адресах для направления обращений Заемщиков (Клиентов), в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России:**

Заемщики (Клиенты) могут использовать следующие способы и адреса для направления обращений:

Контактная информация для обращения в ООО МФК «Джой Мани»:

- по номеру телефона 8-800-707-22-43.
- письменное обращение на адрес места нахождения: 630099, г. Новосибирск, ул. Советская, д. 12, этаж 4.
- письменное обращение на официальную электронную почту: info@joy.money.

Контактная информация для обращения в СРО «МиР» (по данным сайта http://npmir.ru):

Почтовый адрес и место расположения офиса СРО «МиР»: 107078, г. Москва Орликов переулок, д.5, стр.1, этаж 2, пом.11.

Юридический адрес СРО «МиР»: 107078, г. Москва Орликов переулок, д.5, стр.1, этаж 2, пом.11

Телефон: +7 (495) 258-87-05.

Электронная почта: info@npmir.ru

Контактная информация для обращения в Банк России (по данным сайта http://www.cbr.ru):

Контактный центр Банка России:

Бесплатно для звонков с мобильных телефонов: 300

Бесплатно для звонков из регионов России: 8 800 300-30-00

Звонок по тарифам Вашего оператора связи: +7 499 300-30-00

Для того, чтобы направить обращение в Банк России, которое будет рассмотрено в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рекомендуем воспользоваться Интернет-приемной (https://www.cbr.ru/Reception/Message/Register?messageType=Complaint).

Почтовый адрес для письменных обращений: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России

Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88

проверка прохождения факса: +7 495 771-48-30

Почтовые адреса и факсы территориальных отделений Банка России (https://www.cbr.ru/about_br/tubr/)

Пункт приема корреспонденции:

Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1 (вход под аркой, первая дверь справа)

Время работы (кроме нерабочих праздничных дней):

понедельник – четверг с 9:00 до 17:30,

пятница с 9:00 до 16:15

15. **Информация о способах защиты прав Заемщика (Клиента), включая информацию о наличии возможности и способе досудебного урегулирования спора, в том числе процедуры медиации (при наличии соответствующего условия в договоре):**

Способы защиты прав Заемщиков (Клиентов):

-путем направления обращений в СРО и Банк России с жалобами и заявлениями на действия (бездействия) ООО МФК «Джой Мани»;

-путем направления обращений Финансовому уполномоченному на действия (бездействия) ООО МФК «Джой Мани» в порядке, установленном Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»;

-путем обращения в суд с исками на действия (бездействие) ООО МФК «Джой Мани»;

-путем обращения получателя финансовых услуг в надзорные органы, общественные и иные организации, созданные и осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов потребителей (получателей) финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Заемщики (Клиенты) вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или незапрещенными законодательством Российской Федерации способами.

Для досудебного урегулирования спора предусмотрена реструктуризация, представляющая из себя изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов,

уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа, рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения.

Процедура медиации по договорам займа не предусмотрена.

17. **ООО МФК «Джой Мани» сообщает Заявителю (Клиенту), о том, что сведения, предоставленные Заявителем (Клиентом) в ответ на запрос, могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.**
18. **Информация о рассмотрении обращений Заявителей (Клиентов):** ООО МФК «Джой Мани» принимает обращения по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу:
    - 630099, г. Новосибирск, ул. Советская, д. 12, этаж 4.

    Обращение может быть направлено самим Заемщиком (Клиентом) или его представителем, с обязательным представлением документов, подтверждающих полномочия представителя. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня заносятся в «Журнал регистрации обращений». Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, составляет ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений». В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запрашивает у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, ООО МФК «Джой Мани» рассматривает обращения в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с ООО МФК «Джой Мани», подлежит рассмотрению в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».
19. **Требования к содержанию обращения:** обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый 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.

    Получателю финансовых услуг рекомендуется включать в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

    1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;

    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 микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;

    4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

    5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

    ООО МФК «Джой Мани» вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги 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, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей;

    4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) 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.