

«УТВЕРЖДЕНО»

Приказом Директора

№3 от 12.06.2018г.

ИНФОРМАЦИЯ

по организации порядка рассмотрения обращений граждан получателей финансовых услуг

Настоящий документ разработан Обществом с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания БюроФинПомощи» (далее – Кредитор), ОГРН 1133123017433, зарегистрированной в реестре микрофинансовых организаций 19.12.2013 года за номером 651303014004497 (далее именуемой - Общество) в соответствии с «Базовым стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации» (Утв. Банком России 22.06.17г.)

1.	Лицо, ответственное за эффективное и своевременное рассмотрение обращений	Гриценко Оксана Викторовна Тел.: +7-905-170-56-64
2.	Способы подачи обращений получателями финансовых услуг	Общество принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу ООО «МКК БюроФинПомощи»: 308023, Белгородская область, г. Белгород, пр-т Б. Хмельницкого, д. 154, корпус 1 или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги
3.	Требования и рекомендации к форме и содержанию обращений, направляемых получателями финансовых услуг	Обращение должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение; Рекомендуется включить в обращение следующую информацию: 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.
4.	Кредитор вправе не отвечать на обращение получателя финансовой	В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, если к обращению не приложена нотариально удостоверенная доверенность, подтверждающая полномочия

	услуги	представителя, или ее нотариально удостоверенная копия.
5.	Кредитор вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:	<p>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);</p> <p>2) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей;</p> <p>3) текст письменного обращения не поддается прочтению;</p> <p>4) 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.</p> <p>Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.</p>
6.	Предельные сроки рассмотрения обращений	12 (двенадцать) рабочих дней с даты регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений»
7.	Способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение	Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте на адрес места регистрации, предоставленный при заключении договора об оказании финансовой услуги, заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению микрофинансовой организации, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

Настоящий документ размещается в местах оказания услуг в офисах обслуживания клиентов и на официальном сайте Кредитора.