

«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 ВДМ-ФИНАНС» (далее – Кредитор), ОГРН 1133123017422, зарегистрированной в реестре микрофинансовых организаций 19.12.2013 года за номером 651303014004498 (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.	<b>Лицо, ответственное за эффективное и своевременное рассмотрение обращений</b>	Гриценко Оксана Викторовна Тел.: +7-905-170-56-64
2.	<b>Способы подачи обращений получателями финансовых услуг</b>	Общество принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу ООО «МКК ВДМ-ФИНАНС»: <b>308009, Белгородская область, г. Белгород, Народный б-р, д. 70.</b> или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги
3.	<b>Требования и рекомендации к форме и содержанию обращений, направляемых получателями финансовых услуг</b>	Обращение должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, <b>фамилию, имя, отчество</b> (при наличии), <b>адрес</b> (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.	<b>Кредитор вправе не отвечать на обращение получателя финансовой</b>	В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, если к обращению не приложена нотариально удостоверенная доверенность, подтверждающая полномочия

	<b>услуги</b>	представителя, или ее нотариально удостоверенная копия.
5.	<b>Кредитор вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:</b>	<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.	<b>Предельные сроки рассмотрения обращений</b>	12 (двенадцать) рабочих дней с даты регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений»
7.	<b>Способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение</b>	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.*