

**ПАМЯТКА
ПОРЯДОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ
В ООО «МКК БЮРОФИНПОМОЩИ» ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ**

1. Понятия, используемые в настоящем Порядке

- 1.1. **Обращение** - поданное на официальную почту ООО «МКК БюроФинПомощи» (далее – Кредитор) - в соответствии с п. 11.1 ст. 2 Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" является - документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах.
- 1.2. **Скан обращения** – это **цифровые копии оригиналов бумажных документов**. Сканирование позволяет сохранить и хранить информацию в электронном виде, делая ее доступной и удобной для использования.
- 1.3. **Клиент (получатель финансовой услуги)** - физическое лицо, обратившееся к Кредитору с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

2. Порядок подачи и рассмотрения электронных обращений граждан

2.1. Обращение должно быть направлено на официальную электронную почту Общества (E-mail: **bzaimplus2014@mail.ru**) с электронной почты Заемщика, указанной им в Индивидуальных условиях договора потребительского микрозайма – как канал связи для взаимодействия с Кредитором

2.2. Обращение должно содержать:

- Наименование юридического лица – ООО «МКК БюроФинПомощи», Директор Зубковский Андрей Владимирович
- Фамилия, Имя, Отчество (при наличии) физического лица,
- Дата рождения,
- Серия и номер документа, удостоверяющего личность,
- Адрес регистрации,
- адрес электронной почты,
- В тексте обращения излагается суть обращения клиента и фактических обстоятельств на которых основаны требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства,
- наименование должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника, действия (бездействие) которого обжалуются и/или иные обстоятельства
- номер (№) и дата заключенного договора потребительского,
- Дата обращения,
- Подпись Клиента.

ВАЖНО! Обращение должно быть отсканировано в цветном формате с копией паспорта (первая страница + прописка) в читаемом виде и отправлено на официальную почту Кредитора в формате jpeg, pdf и tiff.

Ответ на обращение будет направлен на адрес электронной почты, указанной клиентом в Индивидуальных условиях договора потребительского микрозайма – как канал связи для взаимодействия с Кредитором

3. Не допускаются к рассмотрению обращения, полученные по электронной почте, в следующих случаях:

- Заявление подано в нарушение порядка, установленного п.2.1. и 2.2. настоящей Памятки;

- Отсутствуют реквизиты (идентифицирующие Заемщика), указанные в подп. 2.2 настоящей Памятки;
- Обращение не поддается прочтению;
- В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Кредитора, а также членов их семей;
- Отсутствие электронного адреса для ответа;
- Обращение направленное не Заемщиком;
- Обращение направлено с адреса электронной почты, НЕ указанной клиентом в Индивидуальных условиях договора потребительского микрозайма – как канал связи для взаимодействия с Кредитором;
 - Текст обращения содержит ненормативную лексику, фразы и выражения, порочащие честь и достоинство Кредитора и/или его работников, или сообщения, содержащие информацию провокационного характера.

4. Порядок рассмотрения обращений:

- Срок рассмотрения обращения предусмотрен ч.3 ст.19 «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации».
- Электронное-обращение, поступившее на официальную электронную почту Кредитора распечатывается, и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке в соответствии с Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации.
- Кредитор вправе направить уточняющий запрос - в случае если Кредитору будет не понятно по какому договору направлено обращение или будут сомнения, что обращение исходит от Клиента, а не от третьего лица.
- Кредитор вправе отказать в рассмотрении обращения Клиента, в следующем случае: в обращении содержится вопрос, на который Клиенту ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.