

**Порядок
подачи и рассмотрения обращений
в ООО «МКК БюроФинПомощи» с 01.07.2024 года**

1. Понятия, используемые в настоящем Порядке:

Микрофинансовая организация - юридическое лицо, которое осуществляет микрофинансовую деятельность, и сведения о котором внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.07.2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях». Микрофинансовые организации могут осуществлять свою деятельность в виде микрофинансовой компании или микрокредитной компании.

Кредитор – микрофинансовая организация ООО «МКК БюроФинПомощи» (далее по тексту – Общество, Кредитор), осуществляющая профессиональную деятельность по предоставлению микрозаймов.

Обращение - направленное в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.

Клиент (получатель финансовой услуги) - физическое лицо, обратившееся к Кредитору с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу (далее по тексту – Заявитель).

2. Порядок подачи обращений Заявителями

2.1. Обращение Заявителем может подано одним из следующих способов:

- на бумажном носителе путем направления посредством почтовой связи на юридический адрес ООО «МКК БюроФинПомощи»: 308023, Белгородская область, г. Белгород, пр-т Б. Хмельницкого, д. 154, корпус 1;
- в форме электронного документа путем направления на адрес официальной электронной почты ООО «МКК БюроФинПомощи»: bzaimplus2014@mail.ru;
- на бумажном носителе нарочно на адрес офиса обслуживания – места заключения договора потребительского микрозайма.

2.2. В обращение Заявителем надлежит указать следующее:

- Наименование микрофинансовой организации – ООО «МКК БюроФинПомощи», директор Зубковский Андрей Владимирович
- Фамилия, Имя, Отчество (при наличии),
- Дата рождения,
- Серия и номер документа, удостоверяющего личность,
- Адрес регистрации,
- Адрес электронной почты,
- В тексте обращения излагается суть обращения Заявителя 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 микрозайма,
- Дата обращения,
- Подпись Заявителя.

ВАЖНО! Обращение в форме электронного документа направляется на адрес официальной электронной почты Общества с адреса электронной почты Заявителя, указанной им в индивидуальных условиях договора потребительского микрозайма как канал связи для взаимодействия с Кредитором.

В целях идентификации Заявителя обращение в форме электронного документа надлежит отсканировать в цветном формате с копией паспорта (первая страница + прописка) в читаемом виде и направить на адрес официальной электронной почты Кредитора в формате jpeg, pdf и tiff.

В случае направления обращения представителем Заявителя, к такому обращению должна быть приложена нотариально заверенная доверенность или нотариально заверенная копия такой доверенности.

Ответ о результатах рассмотрения обращения направляется по указанному Заявителем в обращении способу направления ответа на обращение.

В случае, если способ направления ответа на обращение Заявителем не указан, ответ о результатах рассмотрения обращения направляется способом, предусмотренным индивидуальными условиями договора потребительского микрозайма, а в случае, если договор потребительского микрозайма не заключался – способом получения обращения.

3. Ответ на обращение по существу не дается Обществом в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника микрофинансовой организации или членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

4. Порядок рассмотрения обращений:

- Рассмотрение обращения Заявителя и направление ответа по результатам его рассмотрения осуществляется Обществом в сроки, предусмотренные:

Федеральным законом от 30.12.2004 года № 218-ФЗ «О кредитных историях»,

Федеральным законом №151-ФЗ от 02.07.2010 года «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»,

Федеральным законом от 21.12.2013 года № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»,

Федеральным законом №230-ФЗ от 03.07.2016 года «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»,

Федеральным законом от 04.06.2018 года № 123-ФЗ №Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»,

Федеральным законом № 377-ФЗ от 07.10.2022 года «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»,

Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации.

- В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Общество вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами.

- Если в обращении содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Общество вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу.