

Утверждаю:

Генеральный директор

С.А. Гранкин



01 апреля 2019 г.

**Порядок рассмотрения
обращений получателей финансовых услуг**

г. Оренбург, 2019 г.

Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг ООО МКК «БиГ Клик» руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении ООО МКК «БиГ Клик» его обращения.

Ответ на обращение получателя финансовой услуги ООО МКК «БиГ Клик» направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным ООО МКК «БиГ Клик». В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение ООО МКК «БиГ Клик» направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному ООО МКК «БиГ Клик» организации получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

ООО МКК «БиГ Клик» обязано отвечать на каждое полученное ею обращение. Вместе с тем, в случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем ООО МКК «БиГ Клик» вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

- для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);
- для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

В случае возникновения у ООО МКК «БиГ Клик» сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или

полномочий представителя получателя финансовой услуги, ООО МКК «БиГ Клик» обязано проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

ООО МКК «БиГ Клик» обязано в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте (при наличии), проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях 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.

Получатель финансовой услуги обязан включить в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и ООО МКК «БиГ Клик»;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника ООО МКК «БиГ Клик», действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

ООО МКК «БиГ Клик» вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

- 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);
- отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения угрозы имуществу ООО МКК «БиГ Клик», имуществу, жизни и (или) здоровью работников ООО МКК «БиГ Клик», а также членов их семей;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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.

ООО МКК «БиГ Клик» обязано рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

Обращения и документы по их рассмотрению хранятся ООО МКК «БиГ Клик» в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращений" Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений

ООО МКК «БиГ Клик» 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 ООО МКК «БиГ Клик», указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах потребительского займа и (или) на официальном сайте ООО МКК «БиГ Клик». Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с ООО МКК «Зберзайм», подлежит рассмотрению ООО МКК «БиГ Клик» в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в "Журнале регистрации обращений".

Принципы и порядок предоставления информации получателям финансовых услуг

ООО МКК «БиГ Клик» по договору потребительского займа (микрозайма) обязано бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное число раз за плату, не превышающую

расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить получателю финансовой услуги по его требованию заверенные ООО МКК «БиГ Клик» копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:

- подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;
- подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации);
- документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа), а для POS-микрозаймов - документ, подтверждающий перечисление денежных средств в пользу получателя финансовой услуги;
- согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
- документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

Прошито и пронумеровано в количестве
8 (8) листов

Генеральный директор
Гранкин С.А.

