

ИНФОРМАЦИЯ

по организации порядка рассмотрения обращений граждан получателей финансовых услуг

Настоящий документ разработан Обществом с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания ДВМ-КРЕДИТ» (далее – Кредитор), ОГРН 1163123053169, зарегистрированной в реестре микрофинансовых организаций 09.03.2016 года за номером 001603014007587 (далее именуемой - Общество) в соответствии с «Базовым стандартом 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	Бороздина Татьяна Павловна Тел.: +79300843235
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 ДВМ-КРЕДИТ»: 308009, Белгородская область, г. Белгород, Народный бульвар, д. 70, офис 721 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 услуги	В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, если к обращению не приложена нотариально удостоверенная доверенность, подтверждающая полномочия 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	<p>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».</p>

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