

Памятка для получателей финансовых услуг о порядке направления обращений в ООО МКК «БизнесДизайн займов»

Настоящая памятка разработана 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, утвержденным Банком России 22.06.2017, для клиентов ООО МКК «БизнесДизайн займов» (далее – Организация), заключивших договоры с Организацией на оказание финансовых услуг.

Под финансовыми услугами, оказываемыми Организацией, понимаются:

- предоставление микрозаймов юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям;
- предоставление иных займов.

I. Общие положения

1. Обращение – направленное в Организацию клиентом или его представителем в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Организацией финансовых услуг.
2. Получатели финансовых услуг могут направить в Организацию обращения следующими способами:
 - почтовые заказные отправления с уведомлением о вручении на адрес: 115191, Москва город, улица Тульская Б., дом 10, эт 3 пом I ком 27;
 - простые почтовые отправления на адрес 115191, Москва город, улица Тульская Б., дом 10, эт 3 пом I ком 27;
 - электронные отправления на адрес электронной почты: info@msb.finance.
3. Все обращения, поступившие от клиентов, регистрируются в Журнале регистрации обращений в течение трех дней с момента их поступления в Организацию.

II. Виды и содержание обращений

В целях обеспечения соблюдения прав и законных интересов клиентов Организация информирует о возможности клиентов направлять следующие обращения:

1. Обращение за предоставлением копий следующих документов по договору микрозайма:
 - ❖ подписанный представителем клиента договор микрозайма;
 - ❖ подписанное представителем клиента заявление на предоставление микрозайма;
 - ❖ документ, подтверждающий выдачу клиенту микрозайма (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);
 - ❖ документ, подтверждающий полное исполнение клиентом обязательств по договору микрозайма.Заверенные копии документов представляются Организацией клиенту:
 - бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги);

- неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа.

При отказе Организации в предоставлении какого-либо документа клиенту направляется письменное уведомление с обоснованием невозможности его предоставления.

2. Иные обращения.

Клиенты вправе направить в Организацию обращение по любому вопросу, связанному с оказанием финансовых услуг.

Если обращения направляются представителем лица, то его полномочия должны быть оформлены:

- ❖ для физических лиц: простой письменной доверенностью (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), решением суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариальной заверенной копии решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);
 - ❖ для юридических лиц: оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенностью, заверенной печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанной руководителем клиента.
- ## **3. Обращение относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Организацией, сделанное в устной форме.**
- Указанное обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между клиентом и Организацией.

III. Сроки направления ответов на запрос

Организация предоставляет ответы на запросы, указанные в разделе 1 настоящей Памятки в следующие сроки:

- 1.** При обращении за предоставлением копий документов - в течение 10 рабочих дней со дня регистрации запроса.

Документ, подтверждающий полное исполнение клиентом обязательств по договору об оказании финансовой услуги предоставляется в течение 1 рабочего дня со дня регистрации запроса.

Если документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги микрозайма, оформляется третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с клиентом, срок предоставления копии документа Организацией увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на 5 рабочих дней.

- 2.** При обращении относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Организацией, сделанное в устной форме – в день обращения.

IV. Требования и рекомендации к содержанию обращения

1. Обращение, направляемое физическими лицами должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (при наличии);
- адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение.

В соответствии с пунктом 1 статьи 18 Базового стандарта адресом для ответа на обращения может быть адрес, предоставленный клиентом при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или адрес, сообщенный получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с клиентом.

В случае направления обращения от имени клиента его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Организация направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Организацией клиентом при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных предыдущем абзацем.

2. Обращение, направляемое юридическими лицами должно содержать:

- полное наименование юридического лица;
- место нахождения юридического лица;
- подпись уполномоченного представителя юридического лица.

При составлении обращения клиентам рекомендуется включать следующую информацию и документы (при их наличии):

- ❖ номер договора, заключенного между клиентом и Организацией;
- ❖ 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 Организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
- ❖ иные сведения, которые клиент считает необходимым сообщить;
- ❖ копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

3. Обратите внимание!

Организация вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

- ❖ в обращении не указаны идентифицирующие клиента признаки (в отношении клиента, 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 Организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Организации, а также членов их семей;
- ❖ текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ❖ в обращении содержится вопрос, на который клиенту 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.

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