

Утверждено
 Приказом № 2 от «15» февраля 2019 г.
 Директором Общества с ограниченной ответственностью
 «МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ ИНТЕРНЕТ КРЕДИТ»



ПАМЯТКА
по оформлению обращений в ООО «МКК ИНТЕРНЕТ КРЕДИТ»

Общество с ограниченной ответственностью «МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ ИНТЕРНЕТ КРЕДИТ», зарегистрированное в государственном реестре микрофинансовых организаций, именуемое далее – Общество, в соответствии со ст.18 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации информирует физических лиц, с которыми заключен договор микрозайма или которые подавали заявку на предоставление займа (далее «Клиент») о требованиях и рекомендациях предъявляемых Обществом к содержанию и оформлению обращения (далее – Требования).

Настоящие Требования доступны всем лицам для ознакомления в доступном для обозрения и ознакомления с ними любого заинтересованного лица – в сети Интернет на сайте i-loan.ru.

1	Обязательная информация, указываемая в обращении получателя финансовой услуги	<p>В обращении обязательно должно содержаться:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с пунктом 1 настоящей статьи, для направления ответа на обращение. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом, дополнительно указывается адрес представителя или адвоката; - в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.
2	Рекомендуемая информация, указываемая в обращении получателя финансовой услуги	<p>Рекомендуется включать в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.

3	Обязательные требования к документам, подтверждающим полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги	<p>Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 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); 2) 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
4	Право получателя финансовой услуги подавать обращение в электронном виде	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 получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией.
5	Право микрофинансовой организации отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу	<p>Микрофинансовая организация вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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); 2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц); 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей; 4) текст письменного обращения не поддается прочтению; 5) 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>Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения. Микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения.</p>