Уважаемые клиенты!!!

Ваши обращения рассматриваются Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Бюро экспресс кредитования» (далее - Общество) в соответствии с утвержденным Банком России от 22.06.2017 Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации.

1. Общество принимает обращения клиентов по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу микрофинансовой организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах потребительского займа и (или) на официальном сайте микрофинансовой организации.

2. Ответ на обращение Общество направляет по адресу, указанному в заявлении.

3. Общество обязано отвечать на каждое полученное им обращение и вправе не отвечать на обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени клиента. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени клиента, являются 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).

4. 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 Обществом. При этом использование личного кабинета клиента на сайте Общества признается надлежащим способом обмена сообщениями между клиентом и Обществом.

5. В случае возникновения у Общества сомнений относительно подлинности подписи на обращении клиента или полномочий представителя клиента, Общество обязано проинформировать клиента о риске получения информации о нем неуполномоченным лицом.

6. Обращение клиента обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный), для направления ответа на обращение.

7. Общество рекомендует дополнительно указывать в заявлении следующую информацию:

- номер договора, заключенного между клиентом и Обществом;

- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования или запрос, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Общества, 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.

8. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

- в обращении не указаны идентифицирующие клиента признаки (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 обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, 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.

9. Общество обязано рассмотреть обращение клиентов по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных выше.

10. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации. Обращения клиентов, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся клиента и (или) его обращения.